

التنمية البشرية للجميع

البرمجة اللغوية العصبية

وفن الاتصال اللامحدود

NLP





الكاتب والمحاضر العالمي

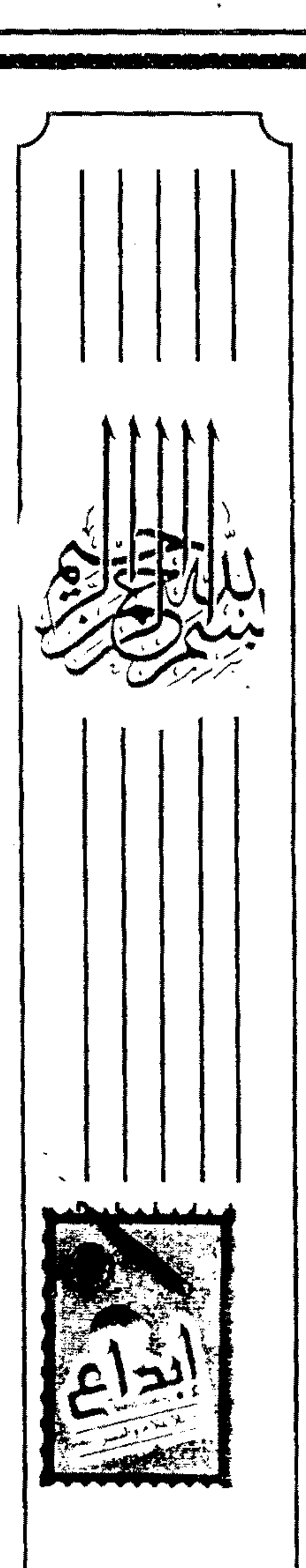
الدكتور إبراهيم الفقي

البرمجة اللغوية العصبية

للكاتب والمحاضر العالمي

الدكتور إبراهيم الفقي





١٤٢٨ هـ / ٢٠٠٨م
رقم الإيداع: ٢٠٠٧/٣٧٥٥٣

إبداع

للإعلام والنشر

جمهورية مصر العربية - القاهرة

١٢ درب الأتراك خلف الجامع الأزهر

ت: ٠٠٢٠٢٢٥٠٦١٩٠٣

تليفاكس: ٠٠٢٠٢٢٥٠٦١٦٢٠

E-mail: waledelsaqa@yahoo.com

كلمة شكر

استغرق تحضير هذا الكتاب في شكله الحالي قرابة عشر سنوات، وقد شارك كثير من الناس بجهودهم وتعاونهم فيما قد أصفه بأنه إنجاز حب أصيل.

إنني شاكر ومقر بالجميل على وجه الخصوص لزوجتي وشريكة حياتي «آمال»، وابنتي التوأم «نانسي، ونرمين» لحبهن وتأييدهن لي دون قيد ولا شرط.

أريد أيضًا أن أقر بفضل مساهمة «إيدا صادق» التي بدون تفانيها، وإخلاصها، وتشجيعها، وعملها الدءوب والمتواصل -لما ظهر هذا الكتاب إلى حيز الوجود.

كما أنني أرغب في الإقرار بالامتنان الهائل الذي أدين به تجاه كل الذين آمنوا بي، وطلبوا مني المساعدة، وحضروا مؤتمراتي وندواتي، وكان لهم تأثير واضح عليَّ بأفكارهم واقتراحاتهم.

لقد استفدت من كرم ورحابة صدر الكثيرين -والقائمة طويلة- وإني أتقدم لكم جميعًا بالشكر والامتنان من صميم قلبي، وبارك الله فيكم وجزاكم خيرًا.

ماذا يقول الناس عن الدكتور إبراهيم الفقي

«هو رجل اتصال ممتاز ورائع، وأسلوبه في الإبلاغ مفعم بالحيوية والفصاحة، وسوف يفتن قلبك ويغذي روحك» شيرل فيليبس رئيسة APT دالاس/ تكساس.

«هو مدرب قدير ومشوق، ومتفنن وموهوب جدًّا..، له أسلوبه الخاص وطريقته الفريدة لإثارة أعمق العواطف والمشاعر في نفسيتك» سيسي جربس- رئيسة Performance Daynamics لافاييت لويزيانا الولايات المتحدة الأمريكية.

«لا نظير للدكتور إبراهيم الفقي، فإنتاجه فريد من نوعه» مذيعة في محطة FM CJAB كيبك/ كندا.

«إنه مؤثر ومنير، وفاتن وساحر للجماهير» فيرا بوشيه- مديرة فرع شركة كلي للخدمات نيوبرونزويك/ كندا.

«إنه معلم عظيم قادر على جذب الانتباه على بلاغاته» مجدي نسيم- مدرب في شركة Hoechst/ مصر.

«إنه حسن الإطلاع إلى أبعد الحدود، وهو قادر على نقل معرفته إلى القلب، وفنه إلى العقل» محمد الساني CEO مؤسسة لادا السعودية/ المملكة العربية السعودية.

مقدمة

لما كنت شابًا حرًا طليقًا لم تكن لمخيلتي حدود، كنت أحلم في تغيير العالم، وكلما ازددت سنًا وحكمة كنت أكتشف أن العالم لا يتغير، ولذا قللت من طموحي إلى حد ما، وقررت تغيير بلدي لا أكثر.

إلا أن بلدي هي الأخرى بدت وكأنها باقية على ما هي عليه، وحينما دخلت مرحلة الشيخوخة حاولت -في محاولة يائسة أخيرة- تغيير عائلتي ومن كانوا أقرب الناس لي، ولكن باءت محاولتي بالفشل.

واليوم.. وأنا على فراش الموت، أدركت فجأة كل ما هو في الأمر.. ليتني كنت غيرت ذاتي في بادئ الأمر.. ثم بعد ذلك حاولت تغيير عائلتي، ثم بإلهام وتشجيع منها، ربما كنت قد أقدمت على تطوير بلدي، ومن يدري، ربما كنت استطعت أخيرًا تغيير العالم برمته؟

قول مجهول

هل سبق لك بعد مجادلة حادة مع شخص أن تساءلت: «لماذا لا يستطيع رؤية الأشياء من وجهة نظري؟»..

أو «إنه لا يأبه لتغيير حاله؟».. كذلك هو الحال بالنسبة لأي شخص آخر، فمن المؤكد أن تلك التساؤلات وغيرها المشابه لها قد تطارحت فجأة، ووردت على البال مرات عديدة.

بالنسبة لمعظمنا، فالتحديات التي تواجهنا في الحياة مصدرها رغبتنا في تغيير الآخرين. فنحن نريد أن يكون الآخرون مثلنا، يتفقون معنا في الرأي، ويسلكون ويقضون حياتهم وفقًا لرغباتنا وتحقيقًا لآمالنا، ويدخلون داخل إطار التصور الفكري الأمثل الذي شكلناه لهم في أذهاننا..، وحينما لا يشاركوننا وجهات النظر وتوقعاتنا -نُصاب حتمًا بمشاعر سلبية.

ولكن إذا نظرت جيدًا حولك فسوف تجد أن التحدي الحقيقي في الحياة هو

أن تغير نفسك، وتصبح الشخص الذي تريد أن تكونه، وتستغل طاقاتك الكامنة، وتعيش حياة أسعد، حياة خالية من التعجيزات والقيود والمشاعر السلبية. كما قال «توماس كيمبليس»: «لا تغضب؛ لأنك لا تستطيع جعل الآخرين مثلما تود أن يكونوا، طالما عجزت أنت عن تحقيق ما تريد أن تكون».. وبعبارة أخرى تفضل أغلبية الناس أن يغيروا الآخرين بدلًا من أن يغيروا أنفسهم.

والانتظار حتى يتغير الآخرون هو الحل الأسهل، ومع الأسف فإن نتائج هذا الحل هي عقبات منيعة مثل الطلاق والبطالة طويلة الأمد والتعاسة وما هو ألعن من ذلك كله.

عندما تركز انتباهك على إلقاء اللوم على غيرك، فإنك تبدد طاقتك وقدرتك وتضيع الوقت.

بدلًا من ذلك، حاول أن تركز طاقتك على تحسين نمط حياتك، وابدأ باستمداد الطاقة اللازمة من مخزون القدرات الإيجابية الخفية المكدسة سابقًا، واستغل طاقتك الكامنة؛ لتصبح الإنسان الذي أردت أن تكونه، وهكذا ابدأ رحلتك نحو حياة أكثر توفيقًا ونجاحًا، وكوِّن لنفسك فيها عددًا أكبر من الأصدقاء، وحقق تفاهمًا أوسع لوجهات نظر الآخرين، واحترامًا صادقًا لقيم ومعتقدات الناس. وفي النهاية.. سوف يؤدي التحكم أو التوازن في حكمك على الغير، وإدراكك الصحيح للأمور إلى أن تصبح رجل الاتصال الكامل، وأيضًا أستاذًا بارعًا في هذا المجال.

في الصفحات التالية من هذا الكتاب، سوف تجد ما يساعدك على:

١- تنمية وتوثيق الصلة بينك وبين نفسك.

٢- استغلال قدرة الإحساس بالذات.

٣- التحكم في إدراكك، وفي الحكم على الناس.

٤- توليد سلوك جديد؛ لكي تتحول إلى رجل اتصال متفوق.

٥- تحسين اتصالاتك بالغير، وترقية نوعية علاقاتك.

٦- التحكم في تركيزك؛ لكي يعمل لمصلحتك لا ضدك.

٧- اكتساب التكنولوجيا الجديدة للاتصال المطلق أي: البرمجة اللغوية العصبية واستخدامها في حياتك اليومية.

٨- تعلم كيفية إقامة علاقة ممتازة مع أي شخص مهما كان، حتى مع أصعب الناس طباعًا.

٩- اكتشف نظامك التمثيلي والأنظمة التمثيلية المميزة للآخرين، وتعلم كيفية استعمال هذه المعطيات؛ لتحسين اتصالك بالشخص البصري والسمعي والحركي.

١٠- إدراك قدرة التعميم والإلغاء.

١١- تعلم مهارات التحكم في الانفعالات والتفوق فيها.

١٢- استخدام مهارات استراتيجية الاتصال المطلق ببراعة، وممارستها في كافة مجالات حياتك.

إن هذا الكتاب قادر على تحسين حياتك، ولكن بشرط، وهو أن المعلومات الواردة فيه لن تعمل لصالحك إلا إذا صممت حقًّا على الاستفادة منها وتطبيقها فعلًا. فهذا الكتاب هو محصلة ما يزيد عن ٢٥ عامًا من التجربة والدراسة والتدريب..، ولكن فوق ذلك كله -وأنا حقًّا أعترف بذلك- هو نتيجة أخطائي الشخصية التي أضاعت عليَّ العديد من الفرص والأصدقاء.

قال عاقل ذات يوم: «تعلم من أخطاء الآخرين؛ حيث إنك لن تعش ما يكفيك من العمر؛ كي ترتكبها كلها بنفسك».

اتخذ قرارًا واعيًا اليوم، واستغل هذه المعرفة لصالحك.

الباب الأول

ما هي البرمجة اللغوية العصبية؟

«الاتجاه الذي تحدده تربية الإنسان، هو الذي يرسم مستقبل حياته»

أفلاطون

نبذة تاريخية
عن البرمجة اللغوية العصبية

«كم هو سعيد من يستطيع البحث عن مسببات الأشياء» فرجيل.

في بداية السبعينات كان «ريتشارد باندلر» طالبًا في قسم الرياضيات في جامعة كاليفورنيا في مدينة «سانتا كروز»، وكان يستغرق قسطًا وفيرًا من وقته في دراسة أسس علم الكمبيوتر والفيزياء، وفي ذلك الحين، اعتبره الكثيرون عبقريًا في الكمبيوتر.. إلا أنه كان لباندلر اهتمام آخر وهو «علم النفس»، والذي شجعه على ذلك صديق للعائلة كان على معرفة بالعديد من أشهر إخصائيي العلاج النفسي وأكثرهم ابتكارًا وإبداعًا في هذه الفترة، أمثال: «ملتون إركسون»، و«فرجينيا ساتير»، و«فريز برلز». وبدون تشجيع من أحد، قرر باندلر دراسة علم النفس، وبتضييق مجالات دراساته، وجد أن إخصائيي العلاج النفسي هؤلاء، اعتادوا بشكل أخّاذ ولافت للنظر، الوصول إلى نتائج عظيمة.

وبعد دراسة دقيقة ومفصلة لأنماط سلوكهم المتشابكة، بدأ باندلر في اتخاذهم نموذجًا، وبنسخ استراتيجياتهم الفردية وأنماط سلوكهم وتجريبها على أشخاص آخرين، استطاع أن يحصل على نتائج إيجابية مماثلة.

وشكّلت اكتشافات باندلر أسس وقواعد البرمجة اللغوية العصبية المعروفة أيضًا بالاقتداء وبالتفوق الإنساني.

وسريعًا التقى باندلر بالدكتور «جون جريندر» الأستاذ المعاون بقسم اللغويات. وكانت تجارب وثقافة جريندر شبيهة جدًّا بتجارب وثقافة باندلر. وكان جريندر قد حاز على دكتوراه في اللغويات في مدينة سان فرانسيسكو، وشملت دراساته اللغوية نظريات عالم اللغويات الأمريكي المشهور «نعوم شومسكي». وكان جريندر موهوبًا جدًّا في الاستيعاب السريع للغات وتقليد اللهجات ومحاكاة أي سلوك ثقافي بسرعة وبراعة..، ووضعت مواهبه ومهاراته على المحك حينما التحق بالقوات الخاصة الأمريكية في أوروبا خلال الستينات،

حيث كانت الحرب الباردة على أشدها. وهناك تركَّز جهد جريندر على إظهار القواعد الخفية للتفكير والسلوك.

قرر باندلر وجريندر -بعد اتخاذ اهتماماتهما المشتركة كسنادة خلفية- ضم مهاراتهما الطبيعية في علم الكمبيوتر واللغويات إلى قدراتهما الخارقة في محاكاة السلوك غير الملفوظ. وبإقدامهما على تلك الخطوة باشرا في تطوير لغة «للتبادل» جديدة. وبملاحظة ما كانت تفضله إخصائية علاج العائلات المرموقة «فرجينيا ساتير» -التي اشتهرت حينئذ بإحداث تغيرات جذرية وشاملة في حياة أزواج على حافة الطلاق- قاما فيما بعد بابتكار حجر زاوية علم الاقتداء بالتفوق الإنساني.

ثم انطلقا فجأة بقوة وسرعة، وراقبا الفيلسوف البريطاني وعالم الإنسان «جريجوري بيتسون»، بشير التفكير المنظوم -أي: المنهجة المنظمة والمرتبة للأفكار الواعية واللاواعية بغية بناء القرارات الملائمة، ثم اتجها -بندلر وجريندر- أيضًا صوب أعمال الدكتور «ملتون إركسون»، مؤسس الرابطة الأمريكية للتنويم بالإيحاء..، وكان لقب «المصاب المعالج» يتعقبه أينما ذهب؛ لأن إركسون نفسه كان قد نجح في التغلب على عوائق بدنية وذهنية، مثل الشلل الكامل الذي بلاه به شلل الأطفال، واستطاع أن يحقق نجاحًا عظيمًا.

وختم باندلر وجريندر أعمال الملاحظة بالدكتور «فرتس برلز» مؤسس العلاج بالجستالت، وبالاستعانة بهذه الأعداد الكبيرة من الملاحظات والمشاهدات الذكية والعميقة، كانا مقتنعين بأنهما وجدا طريقًا لتفهم ومحاكاة التفوق الإنساني، فيما بعد.. بدأ باندلر وجريندر بإلقاء المحاضرات حول هذا الموضوع مجتذبين إليهما أعدادًا متزايدة من الناس دائمًا في كل مناسبة، وقاما سويًا بتأسيس أول شركة للبرمجة اللغوية العصبية.

واليوم فإن «البرمجة اللغوية العصبية» هي ملتقى العديد من طرق إدراك

الاتصال والتغيير، كما أنها شقت طريقها إلى كافة مجالات الحياة الإنسانية. إذ أساليب واستراتيجيات هذه البرمجة مستخدمة في العلاج والإدارة والتربية والصحة والمبيعات وخلافه.

ولكن في المقام الأول.. أوجدت «البرمجة اللغوية العصبية» البيئة الملائمة لمساعدة الناس على تحسين الاتصال بأنفسهم والتخلص من المخاوف المرضية والتحكم في الانفعالات السلبية والقلق. ولذلك فإن «البرمجة اللغوية العصبية» هي حقًّا مصدر إقامة العلاقة الطيبة مع أي شخص حتى مع أصعب الناس طباعًا.

لقد ساعدت تكنولوجيا «البرمجة اللغوية العصبية» واسعة الانتشار ملايين الناس على التمتع بحياة أكثر سعادة وهناء. ونجاح الآخرين هو الدليل القاطع المؤيد لذلك؛ حيث إنهم استطاعوا عيش حياة متزنة خالية من التحديات والمشاعر السلبية.

ماذا تعني «البرمجة اللغوية العصبية»؟

«لاكتساب المعرفة على المرء أن يدرس، ولاكتساب الحكمة عليه أن يلاحظ»
مارلين فوس سافانت.

يدرك الناس البرمجة اللغوية العصبية بطرق مختلفة، ويستفيدون منها في أشياء متباينة. لذا، فإن تعريفها يتم بصور عديدة ومتنوعة.. فهي فضول، وهي دليل استخدام العقل، أو دراسة التجريب الموضوعي، وهي «برامج تشغيل العقل» على حد قول «كارول هارس» مؤلفة كتاب «عناصر البرمجة اللغوية العصبية».

ويضيف «ستيف أندرياس» مؤلف كتاب «البرمجة اللغوية العصبية هي التكنولوجيا الجديدة للإنجاز» أن: «البرمجة اللغوية العصبية هي دراسة التفوق الإنساني..، وهي القدرة على بذل قصارى جهدك أكثر فأكثر.. وهي الطريقة الجبارة والعملية التي تؤدي إلى التغيير الشخصي..، وهي تكنولوجيا الإنجاز الجديدة».

كل هذه التفسيرات صحيحة للغاية، إلا أن هناك تفسيرًا أكثر دقة وصحة من الناحية العلمية، وضعه مؤسسو البرمجة اللغوية العصبية أنفسهم، وهو أكثر تنقيحًا وتنويرًا:

البرمجة: تشير إلى أفكارنا ومشاعرنا وتصرفاتنا..؛ حيث إنه من الممكن استبدال البرامج المألوفة بأخرى جديدة وإيجابية.

اللغوية: المقدرة الطبيعية على استخدام اللغة الملفوظة أو غير الملفوظة. والملفوظة تشير إلى كيفية عكس كلمات معينة ومجموعات من الكلمات لكلماتنا الذهنية.. وغير الملفوظة لها صلة «بلغة الصمت»، لغة الوضعيات والحركات والعادات التي تكشف عن أساليبنا الفكرية ومعتقداتنا.

العصبية: تشير إلى جهازنا العصبي وهو سبيل حواسنا الخمس التي من

خلالها نرى، ونسمع، ونشعر، ونتذوق، ونشم.

الافتراضات المسبقة في البرمجة اللغوية العصبية

١ - احترام رؤية الشخص الآخر للعالم.

٢- الخريطة ليست المنطقة.

٣- توجد نية إيجابية وراء كل سلوك.

٤ - يبذل الناس أقصى ما في استطاعتهم بالمصادر المتوفرة لديهم.

٥- لا وجود لأشخاص مقاومين، إنما هناك رجل اتصال مستبدون برأيهم.

٦- يكمن معنى الاتصال في الاستجابة التي تحصل عليها.

٧- الشخص الأكثر مرونة هو الذي يسيطر على الموقف.

٨- لا وجود للفشل إنما هناك رأي محدد عن تجربة.

٩- لكل تجربة «شكلية».. فإذا غيرت الشكلية غيرت التجربة معها.

١٠ - يتم الاتصال الإنساني على مستويين: الواعي واللاواعي.

١١ - تجد عند جميع البشر في تاريخهم الماضي كافة المصادر التي يحتاجونها لإحداث تغييرات إيجابية في حياتهم.

١٢ - إن الجسم والعقل يؤثر كل منهما على الآخر.

١٣ - إذا كان شيء ممكنًا لشخص ما، فمن الممكن لأي شخص أن يتعلم كيف يعمل الشيء ذاته.

١٤ - إنني مسئول عن ذهني، لذا فأنا مسئول عن النتائج التي أصل إليها.

تعريف الافتراضات المسبقة في البرمجة اللغوية العصبية

إن الافتراضات المسبقة هي مجموعة من الافتراضات المسلَّم بصحتها، والتي تحدد تشكيل ومميزات السلوك وجمع المعلومات والتقييم الشخصي. توصي الافتراضات المسبقة بمجموعة من التوجيهات؛ لتمكين الناس من تطبيق فن وعلم البرمجة اللغوية العصبية، وتحقيق نتائج أهم.

١ - احترام رؤية الشخص الآخر للعالم

لكل البشر مجموعة من القيم والمعتقدات تحدد أنماط سلوكهم، وقد يبدو لك سلوك شخص آخر وكأنه تحدٍّ لك، إذا صممت على تغييره للشكل الذي تريده أنت، أو ما هو أسوأ من ذلك بكثير -فقد ينتهي بك الأمر إلى أن تُصدم بثبات وعدم تزحزح الناس عن قيمهم ومعتقداتهم. فإذا نجحت في إحداث تغيير طفيف فقد يرجع ذلك إلى الخوف ويكون بدون جدوى، وسرعان ما يعود الحال إلى ما كان عليه باسترجاع الشخص لسلوكه القديم.

مثلًا.. لي صديق من المولعين بكرة السلة، كان يطلب باستمرار من زوجته أن تحضر معه المباريات، إلا أن تلك اللعبة لم تكن تجذبها على الإطلاق، ولم يكن يكتفي أبدًا بالقدر البسيط من الاهتمام الذي كانت توليه لهذه اللعبة، ومن الصعب التصديق أن هذا الخلاف البسيط اتسع وتضخم إلى شيء غير متوقع.. ألا وهو التفكير في الطلاق.

وبعد فترة قصيرة من هذا الحدث، اتفقنا نحن الثلاثة على أن نجتمع، وفورًا بدأ صديقي في مهاجمة زوجته متهمًا إياها بعدم اهتمامها المطلق بحياته..، مع أنه كان من المفروض عليه أن يعي حقيقة أساسية وجوهرية، ألا وهي أنهما فردان متميزان ومختلفان تمامًا، يحبان أشياء مختلفة، وكان هو يشعر أنها لم تعد تحبه فانفعلت زوجته، وبكت قائلة:

«كل ما يريده هو أن أصبح صورة طبق الأصل منه -ماذا لو لم أحب

مشاهدة التلفاز؟ أين المشكلة الخطيرة في ذلك؟» والمفروض بالفعل ألا تتواجد أية مشكلة خطيرة.

وفجأة طرحت السؤال التالي: «لماذا أنتما متزوجان؟» وبعدها أضفت: «فكِّرا في هذا لمدة دقيقة واحدة»، فتطلع كل منهما إلى الآخر، وقالت هي: «لأننا نحب بعضنا، وكنا نرغب في العيش معًا، ونؤسس أسرة، ونعيش حياة سعيدة»، وبامتنان وافق هو الآخر على هذه النقطة.

ومع ذلك.. لم يتطرق تفكير الزوج إلى شيء واضح وجلي كان غافلًا عنه تمامًا، أقصد بذلك الشيء أن كلًّا منا مختلف تمامًا عن الآخر، وكان هذا الموقف يترك الزوجة وأطفالها الثلاثة عاجزين وضعفاء -فقالت معبرة عن شكرها: «رغم هذا كله، أمامنا هدف رئيس واحد ألا وهو الحب والأسرة -لو لم يكن يبالغ ويغالي في كل شيء لما واجهتنا المشاكل التي تواجهنا الآن». لم يفكر الزوج في سخافة جعل الآخرين يشبهونه تمامًا أثناء اجتهاده المضلل لتغييرها.. وبقليل من الإثارة، سرعان ما لمس أنه كان يجب عليه أن يتقبل أوجه الاختلاف عندها بدلًا من أن يتعمد تغييرها بأي ثمن.

فاتفق الزوجان على أن يتشاركا اهتماماتهما بقدر المستطاع، وقبلت هي قراءة كتاب بالجلوس إلى جانبه بينما يشاهد هو مباراة لكرة السلة، ووعدها هو أن يزداد تفهمًا وقبولًا لاهتماماتها بالقراءة والأدب، إن مثل تلك الأحداث هي شيء عادي، وتطبيق ذلك الحل أنقذ زواجهما من الفشل.

قالت «مارج بيرس»: «إن الحياة هي الهبة الأولى، والحب هو الثانية، والتفاهم الثالثة». لذا فاجعل من ذلك قاعدة لحياتك، أقدم على محبة وتفهم الآخرين وسوف تعيش حياة أسعد.

٢- الخريطة ليست المنطقة

«إن الخريطة هي إدراك، بينما المنطقة هي الحياة».. أطلق العالم الرياضي البولندي «ألفرد كورزبسكي» هذا التعبير لوضع التأكيد على أن الإدراك غير الواقع. بذلك تطرق كورزبسكي إلى نقطة أساسية، ألا وهي أنه بتغير إدراكك لموقف ما، فإن حياتك تتغير معه.

أنت بالتأكيد تعرف أناسًا انهاروا بعد أن فقدوا وظائفهم، ولكن سرعان ما عثروا على وظيفة أفضل أو فتحوا مكاتب وشركات خاصة بهم. وفي نهاية المطاف، كانوا سعداء أكثر من أي وقت مضى، وكانوا شاكرين للقدر على مأساتهم السابقة.

يواجه جميع البشر تحديات صعبة، وكثيرًا ما تكون النتيجة التحسر على النفس والشك في الذات والإحباط. في أوقات كهذه قد يؤدي بنا الحزن والأسى إلى الشعور بأن حياتنا قد انتهت فعلًا، ولكن مع مرور الوقت، نكتشف أن المأساة التي نالت منا وحطمتنا في فترة من الفترات بدت لنا وكأنها بركة في مرحلة لاحقة من عمرنا.

هل يعتبر الزمن عاملًا مساعدًا على الشعور بالارتياح؟

في الواقع لا دخل للزمن في ذلك إطلاقًا، وبالأحرى فإن نظرتنا للموقف هي التي تتغير.. فالطريقة التي نتذكر بها التجربة مختلفة، قد يساعدك تمرين بسيط على توضيح هذه الفكرة.. فكِّر في شخص تكرهه -فكِّر فيه كما لو كان معك الآن، وركز بصورة خاصة على المشاعر التي تحركها هذه الأفكار..، والآن أعد التفكير في هذا الشخص مرة ثانية، ولكن في هذه المرة تخيله بآذان كبيرة مثل «ميكي ماوس»، وأنف كبير وردي اللون، وفي الخلفية دوي وصوت موسيقى السيرك.. قف.. عد مرة أخرى، وفكر في الشخص ذاته، بدون التنكر ولا الموسيقى.. سوف تلاحظ أن مشاعرك قد تغيرت؛ لأن إدراكك للشخص قد تغير هو الآخر.

لاحظ كيف ترى المواقف الوجدانية، احذر من الخلط بين الخريطة والمنطقة حينما يواجهك تحدي، اسأل دائمًا نفسك: هل هناك معنى آخر؟

٣- توجد نية إيجابية وراء كل سلوك

امتنع الكثير منا عن التحدث مع صديق مخلص وحميم، بسبب ظرف سلبي واحد- وبدلًا من أن نتعامل مع هذا السلوك السلبي على أنه حادث فريد ومعزول، ونحاول أن ندرك النية التي بررت هذا السلوك، إلا أننا نركز على هذا السلوك بالذات دون غيره، وندعه يشكل إدراكنا الإجمالي الوحيد لهذا الصديق. إذا سلَّمنا بأن الناس ليسوا أنماط سلوكهم، وفصلنا سلوكهم عن نيتهم -فنكون قد وفرنا على أنفسنا خيبات عديدة للأمل.

مثلًا.. إذا سألت لصًا عن سبب سرقته، قد يقول لك: إنه لجأ إلى السرقة؛ لكي يطعم عائلته. وبالتركيز على نية تصرفه سوف تلاحظ قدرًا من طيبة القلب، ربما قد تجد أوجه تشابه أخرى -ولكن في إدراكك العقلي يظل سلوكه هو قاعدة الحكم عليه وانتقاده ولو بصرامة. إذن عندما تتعامل مع الناس، من الضروري أن تفصل بين سلوكهم ونواياهم، وإلا سوف تقع في شرك التعميمات، تذكر إلا تدع تصرفًا واحدًا لإنسان يصبح إدراكك الكلي له؛ لأننا نحن في الحقيقة أكثر من تصرف واحد، وفي النهاية من الأفضل التمسك بالاعتقاد أن وراء كل سلوك نية إيجابية. قال أرسطو: «أعتقد أن الهدف من وراء كل علم وكل تساؤل، وكذلك كل نشاط ومواظبة، هو قصد الخير».

٤- يبذل الناس أقصى ما في استطاعتهم بالمصادر المتوفرة لديهم

هل استرجعت ماضيك، وتذكرت شيئًا فعلته، ثم قلت لنفسك: «كم كنت أحمق؛ لأنني تصرفت بهذا الشكل!» كلنا نشعر بالندم والحسرة بشأن القرارات الخاطئة والمؤسفة التي اتخذناها في حق أنفسنا. ولكن إذا فكرت في الأمر، قد تجد أن مصادرك ومعارفك كانت كل ما تمتلكه حينذاك وهي التي جعلتك تتخذ هذه

القرارات مهما كانت سيئة، هذا كل ما كنت ملمًّا به في هذا الوقت، واليوم أنت تعرف المزيد من الأشياء وتساعدك خبرتك على اتخاذ قرارات أفضل. مع مرور الأيام سوف تكتسب معرفة وخبرة أوسع وأكمل تجعلك أكثر حكمة وسعادة.

والواقع المؤكد كليًا هو أن ما يفعله الناس هو محصلة أو نتيجة لقيمهم ومعتقداتهم وتجاربهم المتراكمة حتى تاريخ ما من أعمارهم. كما أن تلك المعرفة هي أساس سلوكهم، وبدلًا من أن تنزل الأحكام على الآخرين حاول أن تساعدهم على أن يتفهموا بشكل أفضل أوضاعهم وأحوالهم، وقدِّم لهم تبصرك من أجل معاونتهم على إدراك الموقف بصورة أوضح، بهذا الشكل لن تساعد الآخرين على أن يصبحوا أفضل ما يمكنهم فحسب، إنما سوف تضع نفسك على الطريق الصحيح؛ لكي تصبح أستاذًا في فن الاتصال.

٥- لا وجود لأشخاص مقاومين إنما هناك رجال اتصال مستبدون برأيهم

لا تعني مقاومة الشخص للاتصال أنه قاس وعنيد بصورة مستديمة، لكن ببساطة أنه متصلب تجاه واقعة محددة أو حادثة بالذات. لقد اختلف كل منا مع أناس وحاولنا أن نغير آراءهم ولكن دون جدوى، وربما لم يتزحزحوا عنها، ولكن ذلك لا يعني أنهم كذلك دائمًا ولا يمكن زحزحتهم عن آرائهم وتمكينهم من فهم الرأي الآخر، فحتى لو التقيت بشخص في حالة «غرور وتكبر» ولم يتزحزح عن آرائه الشخصية، في هذه الحالة اختر للتواصل معه والوصول لتحقيق تفهمه للرأي المخالف ما يعرف بـ«مفهوم المشاركة»، وفيه تقوم بشرح وجهة نظرك بصراحة وتسأل الشخص الآخر إذا أدركها وفهمها كما تعنيها أنت، ثم ببساطة اطلب رأيه، هكذا تكون قد ساعدته على الخروج من حالة التكبر والغرور، وإبداء مزيد من المرونة والتفتح. وسترى كيف أن مفهوم المشاركة من شأنه مساعدتك على تجاوز مرحلة الغرور والتكبر، والتجرؤ على أسلوب الاتصال الإيجابي من منطلق الإيمان الأكيد بالقدرة على إنجازه عن الحرص على تحقيقه.

٦- يكمن معنى الاتصال في الاستجابة التي تحصل عليها

إذا أدليت ببلاغ وجاءت الاستجابة عليه بما لم تكن تنتظره، جرب شيئًا مختلفًا إلى أن تحصل على الإجابة المرغوبة.

بعبارة أخرى.. فإن إثارة اهتمام شخص والتقرب منه يجب أن يتناسبا مع نوع الاستجابة التي تنتظرها منه. وعلى سبيل المثال، دعنا نتخيل الموقف الحساس الذي قد نجد أنفسنا فيه، حينما نرغب في التفاهم مع زوجة قلقة ومضطربة.

توقف لحظة، خذ نفسًا عميقًا وكرر ما قلته.. وإنما بصيغة أخرى.. فسِّر ما تقوله، وتأكد أن زوجتك فهمت ما تقصده. تذكر أن طريقة تبليغ أفكارك سوف تحدد نوع الاستجابة التي تصلك.. واصل المحاولات ونوِّع طريقة إيصال الفكرة إلى أن تصل إلى تفاهم متبادل.

٧- الشخص الأكثر مرونة هو الذي يسيطر على الموقف

ظلت ذبابة تصطدم بنافذة مغلقة، مجهدة نفسها بالطيران نحو النافذة دون أن تستطيع الخروج منها، إلى أن هلكت الذبابة من الإجهاد، في حين كان بالقرب من النافذة باب مفتوح، وكان سبيلها إلى الحرية.. هذا السلوك وأمثاله يدل على انعدام المرونة.

من ناحية أخرى، فإن الدراسات التي أجريت على الفئران هي بمثابة مثال جيد على المرونة الفعلية. وضع الباحثون فأرًا في متاهة وفي نهايتها وضعوا قطعة من الجبن. فاستعمل الفأر حاسة الشم للتحرك في المتاهة حتى وصل إلى الجبن، وكرر الباحثون هذه التجربة لمدة أسبوع، وفي نهايته قاموا بتغيير مكان الجبن، وكان الفأر يتجه إلى المكان الذي اعتاده للحصول على الجبن، لكن في هذه المرة لم يجد شيئًا. وبعد محاولات عديدة باءت بالفشل تأقلم الفأر مع الموقف الجديد وبدأ بالبحث بدلًا من التوجه إلى المكان القديم، ونشط في بحثه حتى وفق في النهاية ونال مكافأته.

ومع أن لهذين المثالين متغيرات خاصة، إلا أنهما يسلطان الضوء على إمكانية الحصول على نتائج أفضل بإبداء المرونة، كما أنهما يوضحان كيف أن للمرونة أو عدمها تأثير على حدوث نتيجة معينة.

وإذا جاز التعبير يتصرف العديد من الناس كالذبابة، ويعيدون ويكررون أنماط السلوك الفاشلة، ويقولون نفس الأشياء ويفعلون ذات الأشياء، وفي النهاية يسودهم التعب والإجهاد وأيضًا الإحباط. لا تنسَ أن تظل مرنًا في كل شيء تفعله، حيث أن المرونة هي القوة.

٨- لا وجود للفشل إنما هناك رأيًا محددًا عن تجربة

إن الناس ميالون إلى الالتفات بأفكارهم إلى الأشياء المؤسفة التي مضت في حياتهم، وتأمل الصعاب والمضايقات التي واجهوها واعتبروها إخفاقًا وفشلًا، وسرعان ما تظهر مشاعر عدم الملاءمة. ففي مجال الأعمال مثلًا يجرب شخص أسلوبًا جريئًا لزيادة رقم مبيعاته، ثم يحصل فقط على نتائج ضعيفة، فيتجنب أية مخاطرة أو محاولة جديدة في المستقبل. وفي مجال العلاقات الإنسانية، فالمرأة التي تكتشف خيانة زوجها قد تعتقد في النهاية أن جميع الرجال غير أوفياء، ولاحقًا قد تتجنب كافة الرجال بدون تفريق ولا تمييز.

ولكن عندما تسأل أشخاصًا ناجحين أن يدلوا بأسرار نجاحهم، سوف يقصون عليك قصص وحكايات تحديات وفشل وإخفاق، وسوف يتلون عليك كيف استطاعوا التغلب على جميع هذه التحديات والهزائم والنكسات. وفي النهاية أصبحوا أقوى من أي وقت مضى، إن ماضيك لهو حقًا كنز من التجارب القيمة المتوفرة لديك؛ كي تستفيد منها. «جون جريندر» فعلًا على حق حينما قال: «الماضي لا يضاهي المستقبل».

لا أهمية لعدد المرات التي تكون قد فشلت فيها في الماضي، كل ما يهم هو كيف تستفيد من هذه التجارب. كما يقول الصينيون: «يأتي النجاح من القرارات

الصائبة، والقرارات الصائبة تأتي من التقدير السليم للأمور، والتقدير السليم يأتي من التجارب، والتجارب تأتي من التقدير الخاطئ للأمور».

انطلق.. خاطر.. قيِّم الأمور.. وقم بتهيئة واستخدام تجاربك الماضية ومعرفتك حتى تنجح في المستقبل..؛ لأنه رغم كل شيء، لا يوجد فشل وإنما رأي محدد عن تجربة مضت.

٩- لكل تجربة «شكلية».. إذا غيرت الشكلية غيرت التجربة معها

زارتني امرأة في مكتبي بمونتريال معلنة بقوة أنها تبغض الصراصير، وقبلها بدقائق كانت قد هربت من منزلها؛ لأن صرصارًا خرج زاحفًا ببطء من زاوية مطبخها. فسألتها عما كان يخيفها في الصرصار، وبلا تردد قالت لي: إنها تكره لونه ومظهره. فركزت على اللون أولًا طالبًا منها أن تسمي هذا اللون.. فقالت: «أسمر أو بني قاتم».. وبالصدفة كان هذا اللون لون البنطال الذي ترتديه في هذا اليوم.. فسألتها: «ما هو لون بنطالك؟».. بعد ابتلاع عصبيتها، أدركت المرأة لون بنطالها، وضحكت في الحال. ثم فجأة طلبت منها أن تفكر في شخص كان يضحكها، ولما جاء هذا الشخص على بالها ضحكت من جديد. كان اسم صاحبها «مايكل» وأصبح اسم الصرصار مايكل، وحينما جعلتها تتخيل الصرصار وهو يرتدي بنطالها الأسمر اللون. ثم أضفنا آذان أرانب كبيرة لهذا الصرصار، وتخيلناه وهو يغني «تلألئي وأبرقي أيتها النجمة الصغيرة» -ومنذ ذلك الحين، كلما نوهت بكلمة «صرصار» أخذتها نوبة عنيفة من الضحك.

كانت للتجربة والبرنامج في ذهنها تشكيلة معينة، وكانت حالتها تلك خوفًا مرضيًا. ولما ساعدتها على تغيير هذه التشكيلة تغيرت تجربتها بالكامل، وشعرت بالارتياح -قد يحدث لك الشيء ذاته.. فحينما تفكر في تجربة سلبية، ارجع إلى تشكيلة التجربة -انظر إليها من زاوية مختلفة وسوف تغير التجربة بأكملها.

١٠- يتم الاتصال الإنساني على مستويين: الواعي واللاواعي

صرح العالم الفرنسي «جورج أ. ملر» من جامعة «هارفارد» في الدراسة التي أجراها عام ١٩٥٦ أن العقل الواعي قادر على استيعاب أكثر من سبع (±) قطعتين من المعلومات في لحظة ما.. أي: أن سعة العقل الواعي محدودة. أما العقل اللاواعي ففي إمكانه استيعاب ما يزيد عن ٢ بليون معلومة في الثانية، وفي الواقع يحتوي العقل اللاواعي على جميع ذكرياتك وبرامجك منذ كنت جنينًا في الرحم، أي: أن للعقل اللاواعي قدرة استيعاب لا محدودة على الإطلاق. فكيفية برمجتك للاتصال خلال فترة الصبا والشاب لازال موجودًا في عقلك اللاواعي خلال المراحل المتقدمة من العمر، وأيضًا ردود فعلك الاعتيادية تجاه أشياء معنة وتصرفات محددة. باختصار فإن هذه البرامج الموجودة منذ أمد طويل هي التي تحدد طبيعة سلوكك.

والأخبار السارة هي أننا نستطيع تبديل أي برنامج؛ لتمكيننا من التمتع بحياة أسعد.. ومن هنا نستطيع ترقية الاتصال بأنفسنا وبالآخرين، ويكمن التحدي في تحديات عقلك الواعي؛ حيث إنه هو الذي يتولى برمجة عقلك اللاواعي.

فالبدء يكون بالتأثير على العقل الواعي، وكذلك على تقديرنا وتقييمنا للأشياء التي نقولها لأنفسنا ولغيرنا، وهو شيء لا مفر منه، ولذا قم بإلغاء ومحو الأحاديث والأفكار السلبية واستبدلها بأخرى إيجابية جديدة. مثلًا إذا اعتقدت أن فلانًا شرس وقاسٍ، قم بإلغاء هذه الفكرة فورًا؛ لأن في صميم القلب لا وجود لأي شخص شرير، إن ما يقلقك هو السلوك وفيه تجد نية إيجابية. ركز على النوايا الإيجابية، وأوجد تفسيرًا مختلفًا للموقف. حينما تتصرف بهذا الأسلوب، تقوم بتزويد عقلك الواعي بمعلومات طيبة ونتيجة لذلك يغذي عقلك الواعي عقلك اللاواعي ببرامج طيبة، وفي النهاية سوف تجد نفسك تمارس اتصالًا أفضل من أي وقت مضى.

١١ - يوجد عند جميع البشر في تاريخهم الماضي كافة المصادر التي يحتاجونها لإحداث تغييرات إيجابية في حياتهم

فكر في موقف مضى حينما كنت تشعر بالثقة في النفس، وكنت متحفزًا للعمل، على سبيل المثال حصولك على شهادة أو ترقية متوقعة منذ زمن طويل، أو إتمام صفقة مبيعات ناجحة، أو ولادة أول طفل لك -عش إحدى تلك التجارب من جديد، كما لو كانت تحدث الآن، قم برؤيتها وسماعها والشعور بها مرة ثانية، واستفد من القوة التي تمدك بها هذه التجربة، وقبل أي شيء تذكرها.

كلما احتجت إلى الشعور بالثقة والتشجيع فعد إلى هذا الزمن الإيجابي وعشه مرة أخرى، وسوف يزودك بالحافز الذي تحتاج إليه في الحاضر والمستقبل. كرر التجربة كلما احتجت إلى ثقة وتشجيع.

ليست هناك حدود للاستعانة بمصادر الماضي -سواء كانت للاسترخاء، أو للحب أو للاتصال الجيد- فإن ماضيك منجم حافل بالمصادر من شأنها تمكينك من التمتع بحياة أكمل وأفضل.

١٢ - إن الجسم والعقل يؤثر كل منهما على الآخر

إن وجوهنا وحركات أجسامنا مرآة لأفكارنا، والعكس صحيح. جرب ما يأتي: فكر في شيء لا تحبه -فكر فيه كما لو كان هنا أمامك الآن أثناء التفكير فيه، لاحظ بدقة تعبيرات وجهك وحركات جسمك، والآن اعمل عكس ذلك -فكر في شيء تحبه كما لو كان هنا أمامك الآن، ومرة أخرى سجل بعناية تعبيرات جسمك.

والآن جرب ما يلي: اهبط كتفيك، ونكس رأسك، وتنفس جيدًا، وقل: «أشعر أنني في حالة رائعة!» مع أنك غالبًا لا تشعر بهذا الشعور، جرب شيئًا آخر: انهض واستقم، ادفع كتفيك إلى الخلف، ارفع رأسك، تنفس بعمق، وقل: «إنني في حالة بؤس» أعتقد أن ذلك لن ينجح أيضًا. هذا ما نقصده بالتأثير المتبادل

للجسم والعقل على بعضها -كلاهما مرتبط بالآخر داخليًا.

كلما قابلك تحدي، لاحظ بعناية حركات وجهك وجسمك. فإذا واجهك موقف كثير المطالب، قل: «الغ» واتخذ الوضعية البدنية الأكثر توافقًا وتناسبًا مع أفكارك -فوق كل شيء، ابتسم وقل لنفسك: «أنا قادر على معالجة هذا الموقف» وسوف تكون على الطريق الصحيح للسيطرة الفعلية والكاملة على عقلك.

١٣- إذا كان شيء ممكنًا لشخص ما -فمن الممكن لأي شخص أن يتعلم كيف يعمل الشيء ذاته

قال الإمبراطور الروماني «ماركس أورليوس»: «لا تعتقد أن ما هو صعب عليك يعجز أي إنسان عن عمله، ولكن إذا كان شيئًا في مستطاع إنسان فاعتبر هذا الشيء في متناولك أيضًا». طبعًا، هناك قواعد تنطبق في هذه الحالة:

* يجب أن تكون لديك رغبة قوية في التعلم.
* يجب أن تباشر التعلم.
* يجب أن تلزم نفسك بالتعلم تحت أية ظروف.

إذا وجدت ضمن معارفك شخصًا حكيمًا واجتماعيًّا وهادئًا، يحسن ويتقن الاتصال بالآخرين -فكل ما عليك عمله هو اكتشاف استراتيجيته وتجريبها على نفسك ثم قم بتطبيقها، استمر في تضبيطها وتعديلها إلى أن تصبح طبيعة ثانية لك.

١٤- أنا مسئول عن ذهني، لذا فأنا مسئول عن النتائج التي أصل إليها

من السهل عتاب ولوم الآخرين ونسب مشاكلك ومتاعبك إليهم. حينما تلقي اللوم على الآخرين، تقرر التنازل عن قدرتك واختيار المستوى الأدنى للطاقة والنتائج البديلة. أما إذا قلت لنفسك: إنك مسئول عن حياتك -فلن تلوم أو تنتقد أحدًا، ولن تقارن أحدًا بنفسك أو بشخص آخر مهما كان. يجب أن تقرر أن تصبح أفضل ما استطعت، وهكذا سوف تمتلئ بالطاقة الإيجابية وتسعى إلى إيجاد الحلول المناسبة لأي تحد يقابلك، وسوف تصبح سيد عقلك وقبطان سفينتك.

قال «ألكسندر جراهام بل»: «الإنسان بصورة عامة غير مدين سوى بالقليل لما ولد به.. فالإنسان هو محصلة ما يعمله لنفسه».

والآن، أمامك صورة جلية وواضحة عن مؤسسة البرمجة اللغوية العصبية. ابدأ اليوم، اقرأ الافتراضات المسبقة يوميًا وقم بتطبيقها. أنا أضمن لك -لو فعلت ذلك- أنك سوف ترى حياتك ترتقي وسوف تقترب من درجة أستاذ في فن الاتصال.

الباب الثاني

مهارات اتصال الشخص بذاته

إن الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم



مهارات اتصال الشخص بذاته

«كل ما يوجد أمامنا، وكل ما يوجد في غير متناولنا -شيء بسيط جدًا للغاية إذا ما قورن بما يوجد في أعماق أنفسنا» رالف والدو أمرسون

يعني: اتصال الإنسان بذاته ما يحدث في داخل الشخصية الإنسانية، أي: طريقة الاتصال بأنفسنا؛ سواء بالتفكير، أو الإدراك، أوالتركيز، أو العقيدة، أو القيمة. وهو حقًا العالم الداخلي الذي يحدث فيه كل شيء أولًا قبل أن يتم إظهاره للعالم الخارجي.

ولكي تصبح رجل اتصال متفوق، عليك أولًا أن تبدأ بالإدراك والتعلم والسيطرة على مهارات الاتصال الداخلي.. عليك أن تبدأ البحث في الداخل.

وعلى حد قول «كونفوشيوس»: «إن الشيء الذي يبحث عنه الإنسان الفاضل موجود في ذاته، أما الشيء الذي يبحث عنه الإنسان العادي فهو موجود عند الآخرين».

سوف نبدأ بالكشف عما يدور في الداخل -وسوف نستخدم ما نجده لصالحك.

الإحساس بالذات

«من يعرف الآخرين حكيمًا، ومن يعرف ذاته منيرًا»لاوتسو

لإدخال أية تغييرات في حياتك، عليك أن تحس بذاتك، وبالتركيز على أعمالك وردود فعلك، تقوم بتطوير وترقية قدرتك على تفسير أفعالك وتعليلها، وكذلك ما يحدث لجسمك حينما تفعل. لكل هذا علاقة بالإحساس الكامل بالذات.. ففي الواقع إن الإحساس بالذات هو الخطوة الأولى نحو السيطرة على الذات. وانطلاقًا من الإحساس الكامل بالذات، سوف تبدأ ملاحظة أنماط سلوكك التكرارية، وهي نقطة البداية على طريق التقدم وتحسين الذات.

مثلًا، فالشخص الذي اعتاد الاستعجال في الأكل بسبب جدول أعمال مليء بالمواعيد، عليه أن يعي أن تلك العادة ليست صحية، والخطوة الأولى نحو تغيير تلك العادة السيئة هي أولًا التحقق من وجودها. الخطوة التالية هي الأكل ببطء ومضغ كل لقمة جيدًا. ومع أن ذلك يبدو أمرًا هينًا، إلا أنه يفتح المجال أمام إرساء عادة جديدة أكثر ارتياحًا من القديمة. وسوف يستمتع الشخص أكثر بوجبات الطعام ويزداد صحة، وعلى حد قول «توماس كمبس»: «أولًا دع السلام يقطن داخل نفسك، ثم بث السلام إلى الآخرين».

عملية التعلم

إن توصيلك إلى مرحلة لاحقة باطلاعك على مبادئ عملية التعلم -هو تأكيد لكل ما جرت مناقشته إلى الآن. هناك أربع عناصر رئيسة يجب توضيحها في عملية التعلم، وهي:

١ - الشخص غير الكفء اللاواعي

أنت لا تعي ما تجهله -مثل الولد الصغير الذي يريد ركوب دراجة لأول مرة، لا يعي عدم قدرته على ركوبها.. يرى الآخرين يفعلون ذلك، ويظن أن في إمكانه ركوب الدراجة مثلما يفعل الآخرون. وفي مجال الاتصال، لا يدري بعض

الناس أن لديهم تصرفات سلبية تمنعهم من بناء أية علاقات مع الآخرين. قال «فرمان هوارد»: «إننا عبيد ما لا ندركه».

٢- الشخص غير الكفء الواعي

في هذه المرحلة يعي الناس ما يجهلونه. ففي المثال السابق، الولد الصغير لا يعي أنه عاجز عن ركوب الدراجة، فيقرر المحاولة ويفاجأ حينما يقع على الأرض ويصاب بجراح.. حينئذ يعي أنه يجهل ركوب الدراجة.

والمعوقات التي تحول دون إقامة علاقة طيبة مع الآخرين هي مثلًا التحدث بإسراف عن الذات، قلة الابتسام أو البقاء في موقف دفاعي.. كلها أشياء يجب تصحيحها، ويتحتم علينا أن نتحقق أن لدينا هذه العيوب، والإدراك هو أساس التحسين. قال «بنيامين دسرائيلي»: «إدراك جهلك خطوة كبيرة في اتجاه المعرفة».

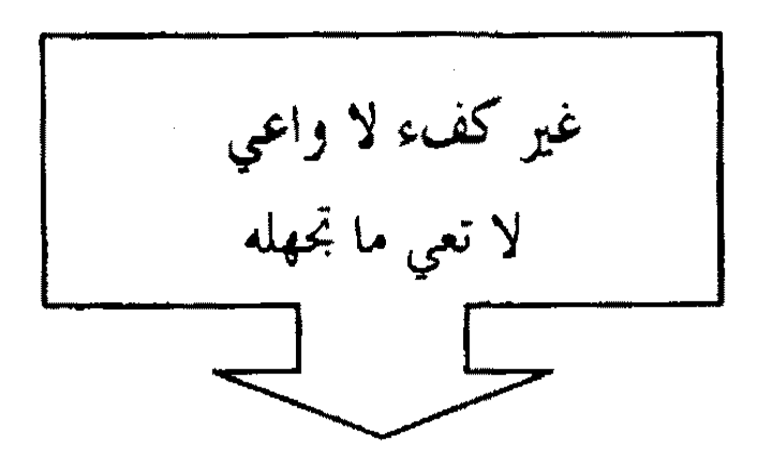
٣- الشخص الكفء الواعي

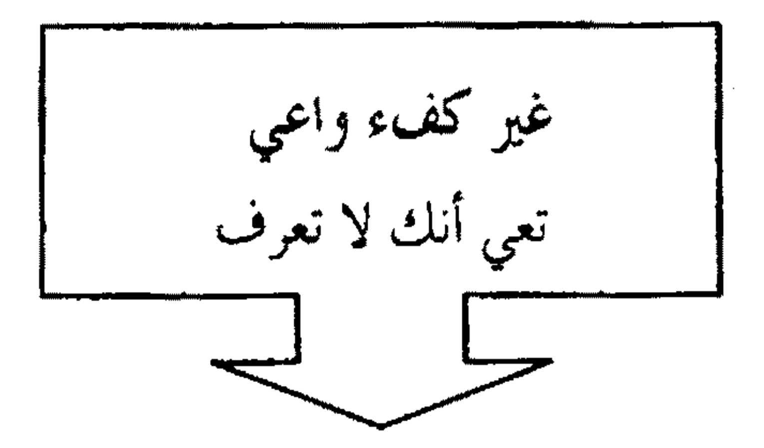
في هذه المرحلة يبدأ الناس في عمل ما يلزم لتنمية مهاراتهم الضرورية لعمل ما يريدون. فالولد الصغير يستمع إلى شرح أبويه عن طريقة ركوب الدراجة. ويواصل المحاولة حتى يصبح كفء: يثبت نفسه فوق الدراجة، ثم يستعمل الدواسات ويضبط الاتجاه. والشيء ذاته ينطبق على الناس الذين يميلون إلى الثرثرة، فيقررون عمل ما هو ضروري ويبدءون في تحسين قدراتهم على الاستماع.

٤- الشخص الكفء اللاواعي

بإعادة وتكرار المهارة المرغوبة مرات عديدة، تتحول هذه المهارة إلى عادة. والعادة هي المرحلة الختامية لعملية التعلم. فالولد يستطيع الآن ركوب دراجته دون النظر إلى الدواسات.. والرجل الذي اعتاد الثرثرة والإسراف في الكلام، يستمع الآن إلى الآخرين بسهولة، ويصبح كل شيء تلقائيًا، كما قال «أمرسون»: «إن العادة يا صديقي، هي ممارسة على فترات زمنية طويلة، تصبح في النهاية جزءًا من الشخص نفسه».

جدول عملية التعلم





كفء واعي
تعرف كيف تفعل الشيء

كفء لا واعي
تؤدي الشيء تلقائيًا

نموذج التغيير

«إذا أبديت اهتمامًا كافيًا بنتيجة، من المؤكد أن تصل إليها» وليم جيمس

مع الستين حققت النجاح من خلال عملي ولكن، رغم محاولاتي المتواصلة لم أستطع محاصرة المواصفات ولا التفاصيل المميزة بدقة.

حينما باشرت بحثي حول موضوع النجاح، قمت بمقابلة أشهر وأنجح الرجال في العالم وإجراء لقاءات صحفية معهم. كنت مهتمًا بمعرفة كيفية تحقيقهم لهذا النجاح. وكنت أريد الحصول على وصفة واحدة تغطي جميع حالات النجاح. وفي الحقيقة كانت لكل شخصية من الشخصيات -التي تباحثت معها حول هذا الموضوع- نظرة مختلفة عن سر نجاحها، رغم هذا لم أنقطع عن تجميع كل المعلومات التي كنت أعثر عليها، ولا يمكنني القول أنني وجدت ما كنت أبحث عنه.

في ذات يوم.. كنت في مدينة دالاس ألقي محاضرة عن سيكولوجية النجاح حينما أتتني امرأة قائلة: «دكتور الفقي، كل ما قلته جميل، إلا أنك لم تتطرق إلى الشيء الوحيد وهو الفارق المميز»، ولما رأت دهشتي قالت: «القرار، دكتور الفقي، القرار!».

فتحت هذه الكلمة عيناي -وهنا في دالاس، وجهت السؤال إلى الحاضرين: «كيف يمكنكم قبول التغيير، وممارسته في حياتكم؟».. فأبدى المشتركون وجهات نظرهم -من هذه النقطة، قمت بجمع المعلومات واستمررت في طرح ذات السؤال في جميع الندوات والمؤتمرات التي ترأستها في العالم مستعينًا بمحصلة معلوماتي. وتمكنت في النهاية من تطوير ما أسميه «نموذج التغيير» الذي جزأته إلى ست مراحل رئيسة:

المرحلة الأولى -(لاحظ)

في أغلب الأحيان، نؤدي الأشياء دون التفكير فيها. قد يكون شخص

مدخنًا ومتسرعًا في اتخاذه لمواقف دفاعية، دون أن يعي أو يلاحظ تصرفاته. إن الخطوة الأولى على طريق التغيير، هي أن تدرك الشيء الخاطئ أو السيئ الذي تفعله، ويؤدي ذلك إلى المرحلة الثانية.

المرحلة الثانية -(قرِّر)

كيف يفعل مدمنو التدخين للتوقف عن التدخين في الحال؟ الجواب ليس بعيدًا: «القرار». إذا كان موضوع مثل التدخين ذا أبعاد صحية خطيرة، حسم الموقف هو الإجابة الوحيدة. يجب أن يستند هذا القرار إلى طاقة عالية، وإلى الإيمان بأن التغيير ممكن. وبهذا يفتح باب المرحلة التالية.

المرحلة الثالثة -(تعلَّم)

مع أن قرار التغيير هو بالغ الأهمية، إلا أنه ليس كل شيء، وعليك أن تتعلم كيف تمارسه. خذ مثالًا: شخص يجهل السباحة، مع أنه قرر أن يصبح سباحًا ماهرًا، إلا أن القرار لن يجدي بمفرده، دون قيام الشخص ببذل الجهود اللازمة لتعلُّم الحركات الأساسية للسباحة.

ينطبق الشيء ذاته على الاتصال الجيد. فأنت تعلم التحكم في انفعالاتك وتقييمك للناس من أجل تحقيق تفهم أفضل للآخرين. كما هو الحال بالنسبة لأي شيء آخر؛ فإن طرق التعلم عديدة ومتنوعة: محاضرات، كتب، شرائط كاسيت وفيديو، ندوات ومؤتمرات. يمكنك إذا شئت مضاهاة شخص لديه السلوك الذي ترغبه. وبعد تعلمك شيئًا جديدًا، يمكنك الانتقال إلى محلة أخرى.

المرحلة الرابعة -(استوعب)

يتفادى بعض الناس المعالجة على خطوات، ويحاولون إحداث التغيير في مرة واحدة. إلا أن هذه الطريقة أصعب وقد تؤدي فيما بعد إلى تجنب التغيير وتفاديه نهائيًا.

وازدياد وزن الجسم بسبب الآلام التي يسببها، يدفع الناس إلى اتخاذ قرارات

حاسمة في هذا الصدد. يحضر البعض المؤتمرات والندوات ويقرأ البعض الآخر الكتب والمجلات، ويبذلون كل ما في وسعهم لتعلم كيفية فقدان الوزن الزائد - ويطبقون الأشياء التي تعلموها بالرياضة البدنية اليومية والاستغناء عن المأكولات المحذرة -ثم فجأة يتوقفون عن التمرين ،ويعودون إلى أكل الطعام غير المناسب ومع الأسف، يسترجعون كل الوزن المفقود.

هنا تظهر ضرورة الدمج. إن الخطوات الصغيرة السهلة الإجراء والتحقيق تجعل التغيير تلقائيًا. كلما ازدادت الخطوات المرحلية -كان ذلك أفضل. والزيادات البسيطة تمكنك من استيعاب أفضل لما تعلمته، حتى تتم برمجة كل ذلك في مستوى أعمق من عقلك اللاواعي. وتنشأ العادة، وهي عادة جديدة في الواقع تحل محل العادة القديمة. ومن هنا إلى المرحلة التالية.

المرحلة الخامسة -(الممارسة)

قم بممارسة ما استوعبته في حياتك يوميًا؛ لأن متطلبات العادات القديمة سوف تزحف إلى الخارج، ولن يكون ذلك بالشيء الميسر؛ لأنه سوف يتم اختبارك.

من الطريف قول ذلك، ولكن عقلك اللاواعي سوف يختبرك لمعرفة ما إذا كنت ترغب حقًا في أن يحل سلوكك الجديد مكان الأنماط الحاصرة السابقة. والذين توقفوا حديثًا عن التدخين مثلًا، سوف يجدون من الصعب مقاومة الدخان؛ لأن نمط إشعال السيجارة كائن فيهم. سوف يكون الاختيار صعبًا وقاسيًا خصوصًا في تلك الأوقات التي اعتادوا فيها التدخين بكثرة، ولنقل مثلًا بعد وجبات الطعام أو خلال الأزمات.

المرحلة السادسة -المواظبة

نفترض أنك اجتزت المراحل الخمس السابقة وحققت غايتك، ولكن إذا ما واصلت عملك حتى الإنجاز، قد ترتد إلى عادتك القديمة.

أراد صديق لي أن يفقد ١٨ كيلو جرام من وزنه -فبذل كل ما في وسعه من أجل ذلك، والتحق بنادٍ معروف للياقة البدنية، مع الوقت استطاع أن يتخلص من فائض وزنه وكان في غاية السعادة، فاستمر في ممارسة البرنامج لمدة ثلاثة أشهر أخرى -ثم بدون أي مبرر ولا تعليل، انقطع فجأة عن التمرين. وفي وقت قصير، استعاد وزنه الأصلي -رجع إلى الوزن؛ لأنه لم يواظب- وظن أن عمل الشيء لفترة زمنية محدودة كافٍ بأن يفقده الوزن الزائد.

بالنسبة لأية مرحلة من هذه المراحل، فإن مواصلة العمل حتى الإنجاز، يعتبر جزءًا لا يتجزأ منها. وألا يكون أي تغيير مؤقتًا. بالمواظبة، يصبح التغيير دائمًا -ومهما كان الهدف، يجب أن يظل نموذج التغيير جزءًا من حياتك.

نموذج التغيير

لاحظ
ابدأ في ملاحظة سلوكك بشكل واع
تأمل كيفية تنفسك واتصالك وتصرفك تحت أية أنواع من الضغوط.

↓

قرر
أن تفعل ما يلزم- من أجل التغيير.

↓

تعلم
مهارات جديدة، اقرأ، استمع إلى أشرطة، شاهد أشرطة فيديو تربوية، احضر مؤتمرات، خذ دروسا.

↓

استوعب
بخطوات بسيطة، كن مواظبًا مارس يوميًا مهما كانت الظروف.

↓

مارس
يوميًا حتى تصبح جزءًا من حياتك.

↓

واصل عملك حتى الإنجاز
كن منضبطًا، ومهما حدث، لا تتوقف!

البرمجة السابقة وردود الفعل اللاواعية

يتصرف الناس طبقًا لقيمهم ومعتقداتهم وبرمجتهم السابقة، حينما يواجهون تحديًا -ووراء ذلك، يلعب عاملان آخران دورًا هامًّا:

١ - العامل الفيزيولوجي

له علاقة وثيقة بعدد من الظواهر البدنية التي تحدث بشكل لا واعي، ومنها:

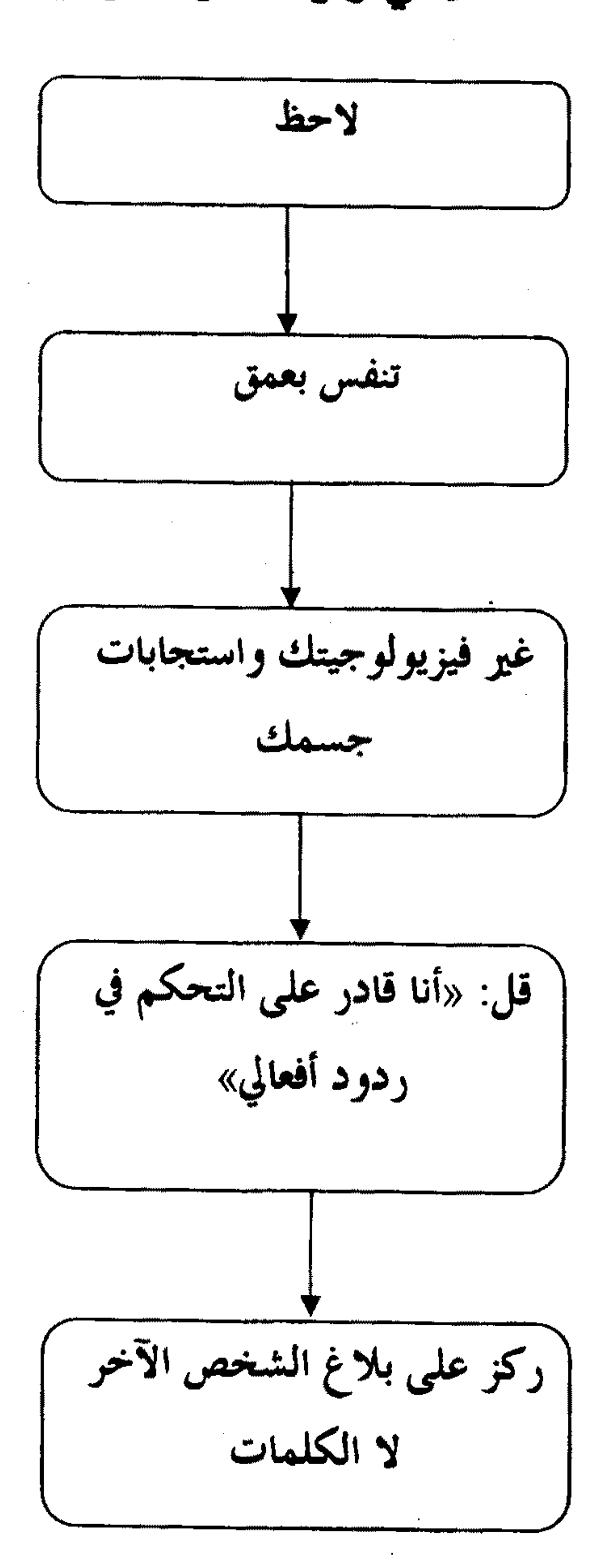
* ضربات القلب السريعة.
* العرق.
* اتساع حدقة العين.
* إطباق الأسنان.
* التنفس السريع.

٢ - التمثيل الداخلي «الحديث الداخلي»

للتمثيل الداخلي صلة بالأشياء الكثيرة التي تقولها لنفسك -خلال مناقشة قد تقول: «هذا شخص أحمق»، أو «إني أكرهها» -وكلها ردود فعل لا واعية.

من أجل التحكم في ردود الفعل اللاواعية، والناتجة بالتأكيد عن برمجة سابقة، قف، ولاحظ الأشياء التي تقولها لنفسك -ثم تنفس بعمق، وغيِّر فيزيولوجياتك -أي: استجابات جسمك. قل لنفسك: «إني قادر على السيطرة على ردود فعلي».. وركز بالأخص على بلاغ الشخص لا الكلمات. سوف يساعدك الجدول التالي على التحكم في ردود فعلك اللاواعية.

التحكم في ردود الفعل اللاواعية



استخدم هذا النموذج كلما واجهك تحد -واستبدل ردود فعلك اللاواعية بعادة إيجابية جديدة للتحكم المطلق في انفعالاتك. في اللحظة التي تجرب ذلك، سترى ردود الفعل اللاواعية السلبية تختفي وتزول.

نموذج التركيز

«إن قاعدة النجاح الأولى التي تعلو على أية قاعدة أخرى -هي امتلاك الطاقة. فمن المهم معرفة كيفية تركيز هذه الطاقة وترويضها وتوجيهها على الأشياء الهامة، بدلًا من تبديدها وتشتيتها على الأشياء التافهة وغير المجدية»

مايكل كوردا

يحدد التركيز أسلوبك في الحكم على الآخرين وفي مشاعرك، وتكون بؤرة الانتباه إيجابية أم سلبية. ولكن مع الأسف، وفي معظم الحالات، تسيطر الناحية السلبية. والشيء المشجع هو أننا نستطيع التحكم في تركيزنا وتغييره.

حكت لي امرأة تجربتها في مطعم دون المتوسط، وقالت لي: إن الأكل في هذا المطعم لم يكن شهيًا على الإطلاق. بينما كانت تجربة أصدقائها الإحدى عشرة مرضية، ومع أنها -مثل الآخرين- قد استقبلت بحفاوة وترحيب، وكانت الخدمة مرضية والمكان نظيفًا، إلا أنها شعرت بانطباع سيئ جدًّا، ولم تطلب تغيير طبقها. رغم ذلك حلفت أنها لن تعود أبدًا إلى هذا المطعم.

والواجهة الأخرى للنقد هي امرأة وسط أصدقائها، تأكل في مطعم نظيف مع موظفين مهذبين يحسنون المعاملة والخدمة، ويقدمون طعامًا جيدًا بشكل عام -إلا أنها ركزت على وجبتها غير المرضية، فألغت جميع النواحي الجيدة للمطعم، وعممت تلك المشكلة على وجه التخصيص.

لم تطلب من مستخدمي المطعم أن يغيروا طبقها، على الأقل لمحاولة قضاء وقت ممتع.. بدلًا من ذلك، قررت تقوية تركيزها على التجربة السلبية، وتكثيف المشاعر السلبية ومحاولة التأثير على الآخرين في هذا الموضوع. ومع الأسف، أدى تركيزها إلى أنها:

* ألغت كل الأشياء الجيدة.
* عممت الحادث المؤسف على المطعم.

* شعرت بمشاعر سلبية.
* حكمت وقررت ألا تعود أبدًا إلى هذا المطعم.

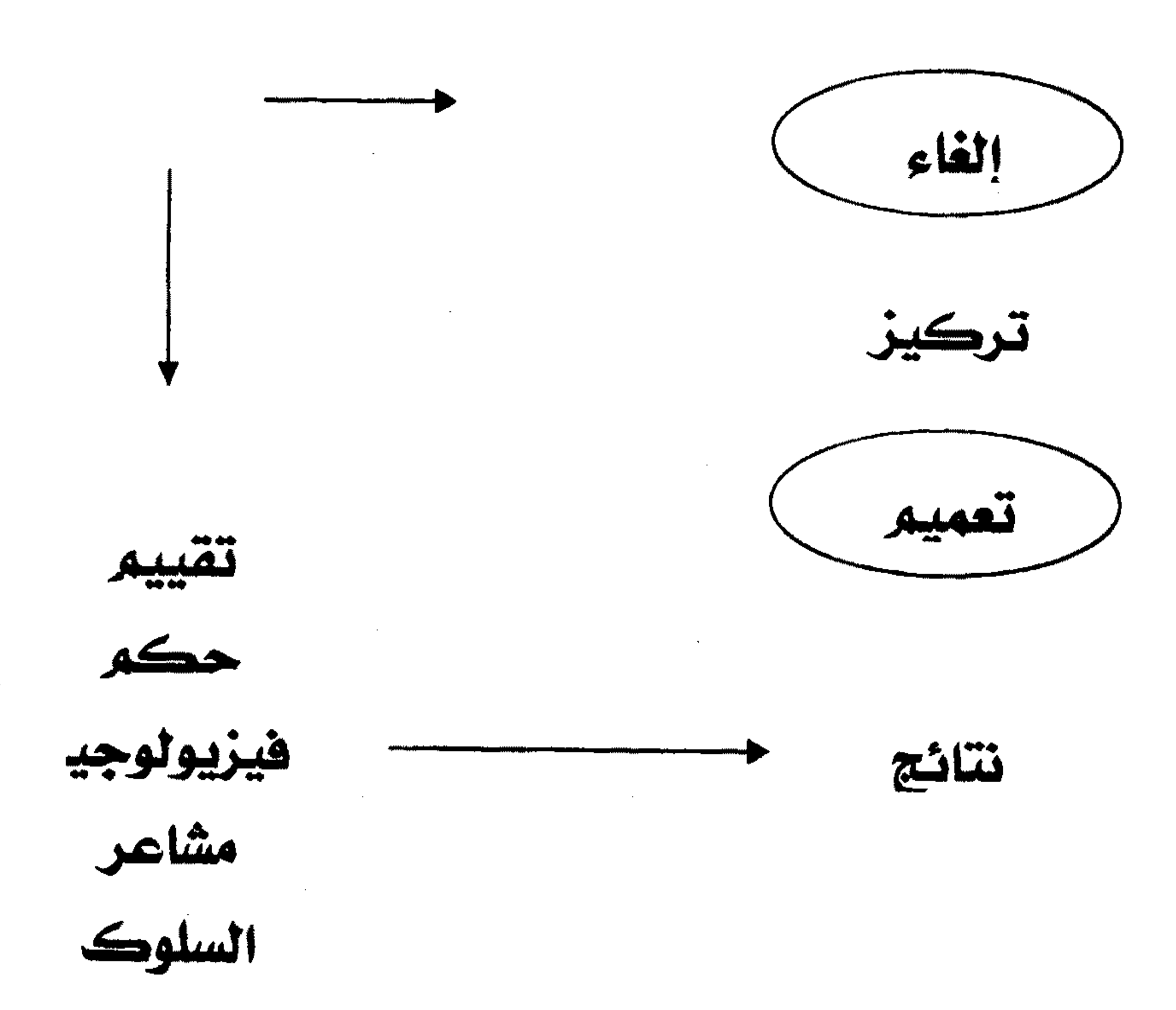
كم ازدادت دهشتي حينما علمت أنها كانت في الماضي تتردد كثيرًا على هذا المطعم، وأنها كانت تستمتع بطعامه. فجذبت انتباهها إلى عمليات الإلغاء والتعميم وحذرتها من أخطارها، فقررت في الحال أن ترجع إلى هذا المطعم وتحاول من جديد. وفي هذه المرة، وعدت على الأقل أن تطلب من المدير أن يغير لها وجبة الطعام إذا لم تكن شهية. وقلت لها المثل المصري: «لأننا ركزنا على الثعبان، لم نرَ العقرب». فضحكت باقتناع، حين قيل لها: إنها -بحكم حقها الشخصي- كانت قد أفلتت العقرب.

بنفس الطريقة كثيرًا ما تكون العلاقات الإنسانية -هي الأرضية المفضلة للآثار السلبية لعمليات الإلغاء والتعميم. إن استعداد المرأة لشراء كميات ضخمة من الملابس مثلًا هو مشكلة بالنسبة للزوج الذي يفتقد القدرة على التمويل، في حالة اختياره التركيز على هذه الناحية دون غيرها. وأفضل إنسان بيننا يجد نفسه مركزًا على النواحي السلبية لسلوك شخص آخر، ملغيًا بفعله هذا كافة الصفات الحميدة والمزايا المتوفرة لدى الشخص. والتسرع في الحكم على الآخرين قد يؤدي إلى الطلاق، أو ما هو ألعن منه.

وهنا ينطبق الافتراض المسبق للبرمجة اللغوية العصبية: «الخريطة ليست المنطقة». من الواضح أن الإدراك ليس الحقيقة الملموسة.

وسوف يكون للموضوع الذي تصوب إليه تركيزك أثرًا بالغًا في حياتك. إذا أنت -على غرار زبونة المطعم- اخترت أن تركز على الطعام غير الشهي، فإن حادثًا مؤسفًا بسيطًا قد يتطور إلى تجربة سلبية. ولكن التركيز على استمتاع الآخرين بأكلهم تكون نتائجه أفضل. كما يقول المثل: «أينما ركزت الانتباه تدفقت الطاقة وظهرت النتيجة»؟

نموذج التركيز

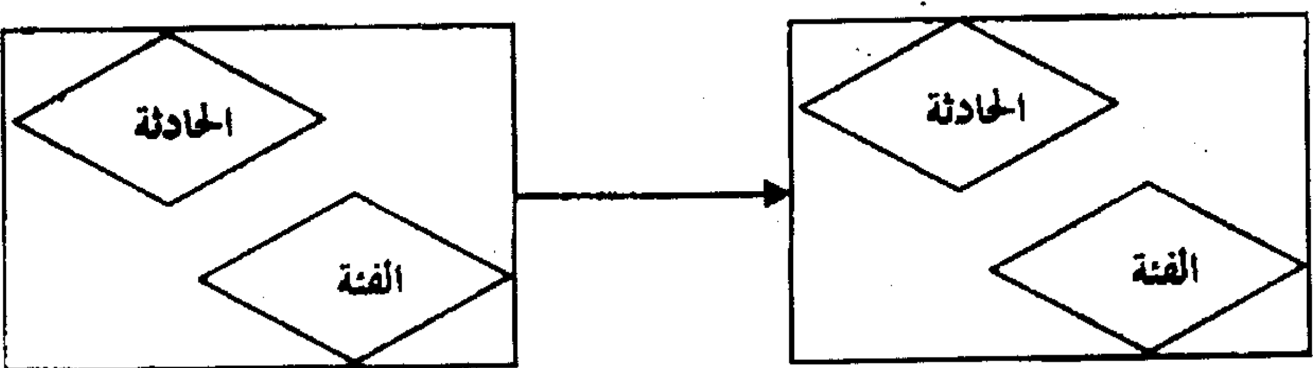


تمت معالجة التعميم والإلغاء باختصار، لكن التركيز يحتاج إلى تمعن وتدقيق من أجل إدراك خصائصه.

التعميم

الناحية الإيجابية

إن التعميم هو عملية إيجاد خصائص في متتالية أحداث، أو بأسلوب أكثر بساطة: هو القدرة على التعلم واختزان المعطيات في الذهن دون تمثيلها بشكل واعٍ في كل مرة. مثلًا.. عند دخولك غرفة مظلمة، تكون قد استوعبت مفهوم مفتاح الإضاءة.. وكل مرة تدخل فيها غرفة مظلمة، تتجه يدك تلقائيًا نحو مفتاح الإضاءة وتضيء الغرفة.



خلال عملية التعميم، يمكننا تعلم آلاف القطع الإعلامية وإيجاد عامل مشترك بينها -فالكلب كلب بصرف النظر عن لونه- الشيء ذاته ينطبق على فن الاتصال الطيب، في إمكاننا تعلم كيفية الاستماع والتكلم والابتسام، مهما كان المكان والشخص والتحدي.

الناحية السلبية

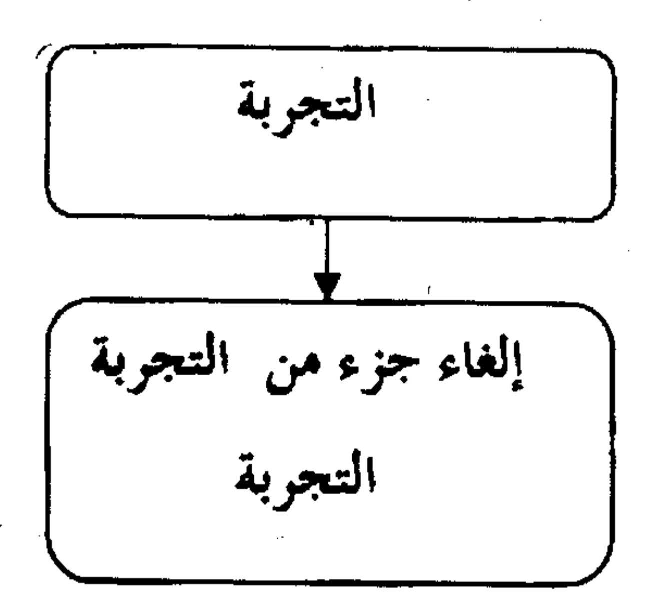
في الناحية السلبية، تظل عملية التعلم وتثبيت المفاهيم هي ذاتها، إلا أن المفاهيم المستوعبة قد تكون مرفوضة وغير مرغوب فيها. قد تكون لك تجربة سلبية مثلًا مع شخص من جنسية مختلفة تجعلك تعمم أن تلك الجنسية من الناس بالذات سيئة أو بطالة بشكل عام.. وأيضًا الطفلة التي يعضها الكلب قد تعمم التجربة، وتخشى جميع الكلاب طوال عمرها. ففي كلتا الحالتين، قد تصبح تجربة

واحدة فقط حكمًا خاطئًا مدى العمر كله.

ويغطي التعميم كل ألوان الطيف من طرف إلى طرف. ومن الضروري أن يلغي المرء قدرة التعميمات، وأن يوجه انتباهه دائمًا إلى الناحية الإيجابية.

الإلغاء

إن الإلغاء هو العملية التي من خلالها نحذف بعض النواحي والجوانب لتجربة معينة. عندما تدخل غرفة لحضور حفل، سوف تتذكر بعض الأشياء، ولكن ربما لن تتذكر ألوان السجاد، أو رسومات الستائر، أو ألوان الجدران. ومن المحتمل ألا تلاحظ الشمعدان الذي يرجع تصميمه إلى القرن الثامن عشر، المعلق في السقف. إن تركيزك محدود إلى (٧±٢) معلومة على حد قول جورج ميلر.



كما هو مبيَّن من الجدول السابق، جرى إلغاء جزء من التجربة.

الناحية الإيجابية

إن الشيء الحسن هو الإلغاء هو أنه يمكنك من التركيز على قراءة كتاب، وفي الوقت ذاته يلغي الأصوات المحيطة بك. وفي تجربتك في مطعم، قد تلغي كافة المعلومات غير الضرورية وتتذكر أساسًا المنظر الشهي والجميل لكل طبق.

الناحية السلبية

يمكن اعتبار مثالنا المفضل للاتصال بالآخرين تعريفًا كاملًا. حينما تتكلم

مع شخص، قد تجد نفسك ملغيًا آراءه ومركزًا فقط على رأيك. هكذا، تقوم بتحديد ذاتك وتضييع فرصتك لبناء علاقة طيبة مع الناس ربما في إمكانهم مساعدتك في الحياة مستقبلًا.

قد تفقد وظيفتك.. فتركز تفكيرك فقط على البطالة، وفي هذه الحالة تلغي أي شيء آخر مفيد في حياتك، مثل فرصة لشغل منصب مغرٍ قد تكون متوفرة أمامك في الحال.

قال «سيجموند فرويد»: «نحن كائنات إلغاء».. بالتأكيد، ربما من الحكمة اعتبار ذلك تحذيرًا من الوقوع في مآزق وأخطار عملية الإلغاء.

يسير التعميم والإلغاء جنبًا إلى جنب، ورغم الوجود المؤكد لبعض الجوانب الإيجابية للتعميم والإلغاء، حاولت أن أصور كيف أنهما قد يؤديان أيضا إلى التعاسة وتضييع الفرص والطلاق والإفلاس. أما إذا استخدمنا بحذر وعناية التعميم والإلغاء قد يصبحان ميزة كبيرة لنا. طبعًا، مارس التعميم والإلغاء، لكن افعل ذلك لمصلحتك لا ضد نفسك. بهذا ينسجم تركيزك مع نوعية الحياة التي طالما حلمت بها.

قدرة الإدراك

«عندما نوجه إدراكنا العقلي على النحو السليم يمكننا التحكم في انفعالاتنا»
و. كليمنت ستون

الأشياء المختلفة لها معانٍ مختلفة لأشخاص مختلفين. فإذا قلت شيئًا لشخص قد تضحكه، وإذا كررته لشخص آخر قد تغضبه منك -أولهما يضحك، وثانيهما يغضب- ما معنى هذا؟ والإجابة هي الإدراك -والإدراك السلبي يولد الانفعالات السلبية.

كنت قد نظمت مؤتمرًا في الشرق الأوسط، وفي سياق الحديث استعملت كلمة «حمار» وخلال الاستراحة، جاء لي أحد الحاضرين قائلًا: «ليتك تكف عن استعمال كلمة حمار». فاندهشت إلى حد ما، وسألته عن السبب -فقال لي: إن هذه الكلمة لها صدى سلبي وغالبًا تعتبر مسبة. وحاولت إيجاد تعليل أكثر عمقًا للوصول إلى جذور ما كان يعتبره مسبة. فأجاب: «لأن هذا هو المتبع هنا».

فشرحت له أنه قديمًا كانت الحمير تستعمل كأداة ووسيلة للنقل والتنقل. وكانت هذه الحيوانات تعود بمفردها إلى القرية، وتعمل لمدة ساعات طويلة دون أن تشتكي، وتأكل ما كان يعطى لها من طعام، وتنام في المكان الذي كان مفروضًا أن تنام فيه -ثم قلت: «يبدو أن الحمار شريك طيب وذكي ووفي -فلِمَ النظرة السلبية إلى هذا الحيوان؟».. فضحك الشخص قائلًا: «لم أنظر أبدًا إلى الموضوع من هذه الناحية، دكتور الفقي».. وبينما راح يحضر فنجان قهوة قال: «أتدري أني أرغب في شراء حمار الآن»، وضحك كلانا.

ولنرى الآن ما حدث بسبب التربية التي نشأ عليها، ولأنه كان قد برمج بطريقة معينة، كانت لبعض الكلمات معانٍ خاصة متصلة بها، تثير فيه الغضب والاستياء إذا ما لفظت في حضوره. من المحتمل أن تكون هذه العقلية قد منعته من بلوغ أهدافه. لم يتوقف أبدًا ولو مرة واحدة للتساؤل: «هل هذا البرنامج

القديم صالح لي؟».. «هل يساعدني على التقدم واستغلال طاقاتي الكامنة لتحقيق أهدافي؟».

افعل شيئًا بخصوص برنامجك القديم، انتقده وعند اللزوم غيِّره. لا يأخذك ما أسميه «الفخ الثقافي»، مثلما يدعي بعض الناس «هذا ثقافي»؛ ذلك لأن إدراكك العقلي المرتبط ببرمجة قديمة قد يكون هدامًا.

وما يجعل الإدراك العقلي أكثر تطلبًا للبراعة أو الحذر، هو أن البشر يدركون ما حولهم في ست خطوات:

١- تلقي البلاغ.

٢- تحليل البلاغ وإعطاؤه معنى يتفق مع القيم والمعتقدات والخلفية الثقافية والاجتماعية للشخص.

٣- تقديم البلاغ وإضافة الانفعال.

٤- تلي الفيزيولوجيا: تعبيرات الوجه، حركات الجسم، والتنفس السريع.

٥- رد الفعل.

ولأن هذه الخطوات تتوالى بسرعة فائقة، يحدث الإدراك السلبي بسهولة مؤديًا إلى استنتاجات خاطئة، ومن ثم يحدث الاتصال السيىء.

نموذج الإدراك

اختلاف في

- القيم	- القيم
- المعتقدات	- المعتقدات
- الخلفية الثقافية والاجتماعية	- الخلفية الثقافية والاجتماعية
- المشاعر	- المشاعر

حينما يحدث الإدراك السلبي

يميل الناس إلى:

التسرع في إصدار	التركيز
الأحكام النهائية	السلوك

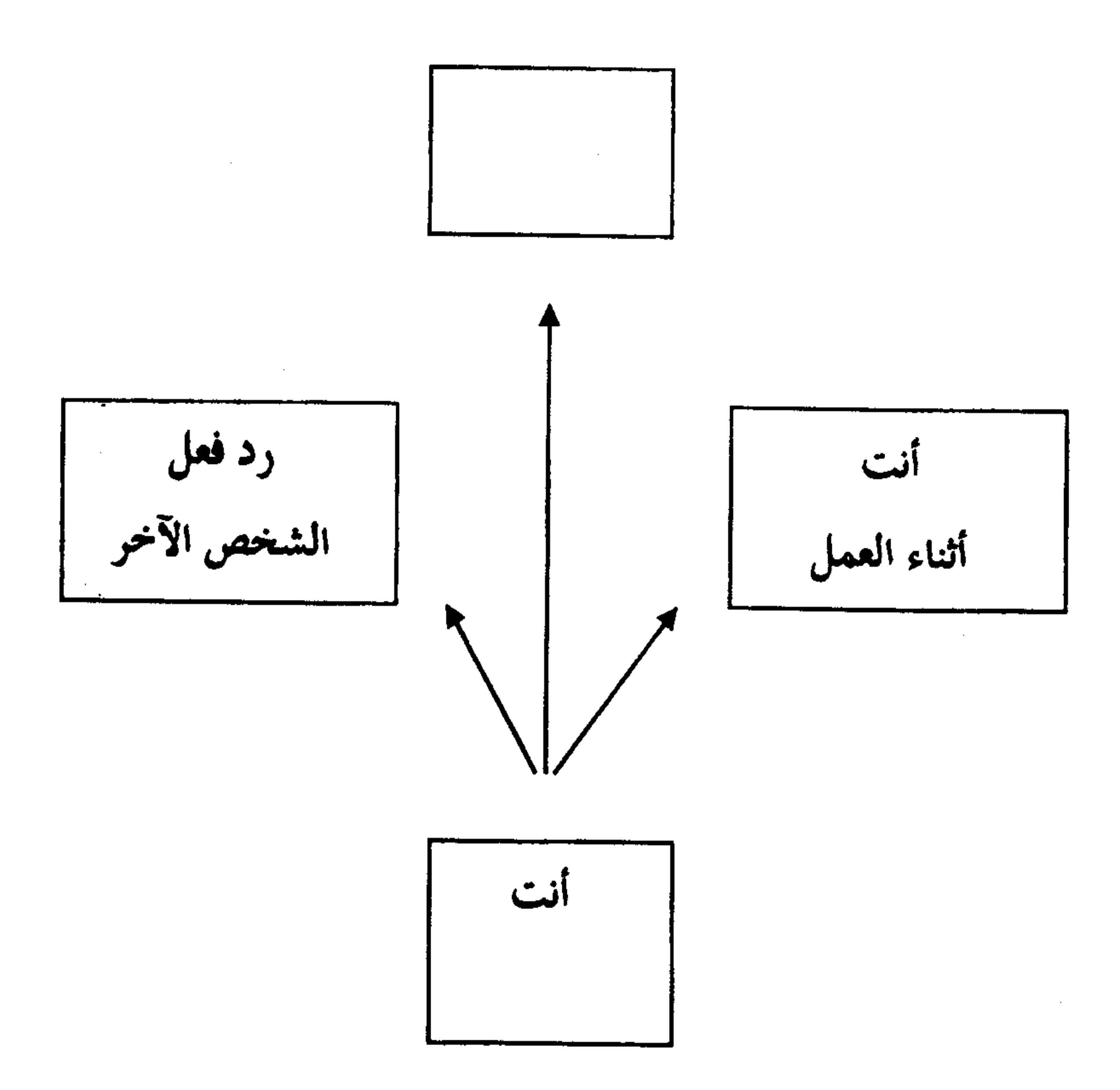
من شأن النموذج البسيط التالي مساعدتك على التغلب على الإدراك السلبي أثناء اتصالك بالآخرين، وأساسه ما أسميه «الرياضة الذهنية»:

* انظر إلى الموقف من وجهة نظرك.

* انظر إلى الموقف من وجهة نظر الشخص الآخر، وسوف تدرك بشكل أفضل سلوك الشخص.

* والآن انظر إلى الموقف من وجهة نظر محايدة شبيهة بوجهة نظر الرجل الحكيم -امتنع تمامًا عن الانحياز إلى أحد الطرفين، أو إشراك انفعالاتك الشخصية في الموضوع.

والفكرة وراء هذا التمرين هي مساعدتك على التفكير بطريقة استراتيجية قبل إصدار الأحكام النهائية على الآخرين أو التورط.. فسوف تنظر إلى الموقف من ثلاث زوايا مختلفة، وتساعدك المشاطرة على التغلب على عمليات الإدراك السلبية.


التغلب على الإدراك السلبي
أنت
أثناء العمل
رد فعل
الشخص الآخر
أنت

طريقة الفيلم السينمائى

١- فكِّر في موقف مضى كانت ردود فعلك فيه سلبية.

٢- تخيل أنك تشاهد المنظر من مقعد صالة للسينما أو مسرح.

٣- انظر إلى نفسك وأنت تتصرف وإلى رد فعل الشخص الآخر.

٤- كن الشخص الآخر، ومن هذه الزاوية انظر إلى نفسك ولاحظ مشاعرك.

٥- فكِّر في شخص تعتقد أنه رجل اتصال ناجح. شاهد هذا الشخص وهو يتصرف في الموقف ذاته.

٦- تصوَّر أنك أصبحت نموذجك وأنك تمتلك كل المعرفة.

٧- والآن قم بعرض الفيلم مرة ثانية مستعينًا بمعرفتك الجديدة، ولاحظ الفرق في سلوكك ومشاعرك.

الحل الإطاري

«أن يكون الإنسان صريحًا تمامًا مع نفسه هو في حد ذاته تمرين جيد»
سيجموند فرويد

أحيانًا يقف الناس عاجزين عن الحركة أو التقدم، ليس لأنهم يفتقرون إلى المصادر الناجحة، لكن لأنهم:

- لا يعرفون ماذا يريدون.
- لا يعرفون ماذا يفعلون.
- لا يعتقدون أن في إمكانهم تحقيق ما يريدون.

وهم يقضون معظم أوقاتهم يتساءلون: لماذا ينالون ما لا يرغبون فيه؟

والحل الإطاري عبارة عن سلسلة من الأسئلة الهدف من ورائها توجيه أفكارك ومساعدتك على معرفة ما تريده.

وسوف يجعلك الإطار تستمد طاقتك من قوتك الكامنة في داخلك، مساعدًا إياك على الشعور بأنك تتحكم في انفعالاتك.

قد يدفعك الحل الإطاري إلى:
- التحرك في الاتجاه الذي تريده.
- تقرير ما تريده، ومعرفة الوصول إليه.
- تقرير كيفية مشاعرك.
- توسيع مجال خياراتك.

للحل الإطاري توجيهان:
١- إذا كان شيء ممكنا لأي شخص في العالم، فهو ممكن لي أيضًا.
٢- لا يوجد فشل، وإنما رأي محدد عن تجربة.

والصفحة التالية عبارة عن تمرين يعالج المشكلة والحلول الإطارية معًا. إن

المشكلة الإطارية ثابتة وطبيعية، ولكن من المستحسن تجنبها بغية تطبيق الحل الإطاري الأنسب. ويساعدك الحل الإطاري على التحكم في انفعالاتك. وإذا واجهك تحدٍ، أو موقف صعب -فسوف تقوم بتسليط تركيزك الذهني على الحل لا على المشكلة.

المشكلة الإطارية والحل الإطاري

على سبيل المقارنة.. فكّر في مشكلة تسبب لك حزنًا وأسى حاليًا.. تساءل أو اسأل شريكك الأسئلة التالية:

المشكلة الإطارية

* ما هي المشكلة؟
* لماذا ظهرت لي هذه المشكلة؟
* منذ متى أعاني من هذه المشكلة؟
* كيف تحد هذه المشكلة من إمكانياتي؟
* من المسئول أو المخطئ؟
* متى كانت أصعب فترة عانيت فيها من هذه المشكلة؟

بماذا تشعر الآن؟

سوف تكتشف أنك تعاني من مشاعر سلبية قف!.. وتنفس بعمق!

الحل الإطاري:

* ماذا أريد؟
* متى أريد ذلك؟
* ما هي المصادر المتوفرة لديَّ؟
* كيف يمكنني استغلال مصادري للحصول على ما أريده؟
* حينما أحصل على ما أريد، كيف تتغير حياتي؟
* من أين أبدأ؟

بماذا تشعر الآن؟

سوف تجد أنك تشعر بالهدوء

من الآن فصاعدًا، حينما تواجه أي تحدٍ، لاحظ ما تقوله لنفسك ونوع الأسئلة التي تطرحها على نفسك.

والمرور بالمشكلة الإطارية يؤدي طبعًا إلى انفعالات سلبية -تجنبها لأنها سوف توقفك عند مرحلة الانفعالات السلبية.

بالنسبة للحل الإطاري، فهو يوسع آفاقك، ويضع تأكيد على حلول قابلة لتطبيق. إن إدراكًا صحيحًا لعملية التحكم والتغيير الجذري لطبيعة الانفعالات من سلبية إلى إيجابية، هما جوهر كل الحلول.. وسوف ترى. إذا شعرت بظهور المشكلة الإطارية.. قف.. تنفس بعمق.. وفكِّر في نفس التحدي أو الموقف، ولكن هذه المرة استعن بالحل الإطاري، وسوف تصبح مشاعرك إيجابية.

اربط نفسك بالتحكم في ذاتك

«إن الاكتشاف الأعظم الذي شاهده جيلي، هو أن في مقدور البشر تغيير حياتهم بتغيير مواقفهم الذهنية» وليم جيمس

إلى الآن قدمنا نبذة عن تاريخ ومعنى البرمجة اللغوية العصبية والافتراضات المسبقة لها وفوائدها، وحاولنا إيجاد شرح لمهارات فن اتصال الإنسان بذاته الداخلية، وكيف يمكنك أن تبدأ اتصالًا جيدًا بنفسك. وفي إطار ذلك، ناقشنا مفهوم الإحساس بالذات، وعملية التعلم، ونموذج التغيير، وقوة التركيز والإدراك، وأخيرًا الحل الإطاري.

باستخدام كل وحدة من هذه الطرق، سوف تحسن نوعية حياتك بصورة إجمالية من خلال التحكم في انفعالاتك وفي حالاتك الذهنية.

والآن سوف أحاول شرح قوة الرابط وبواسطته سوف تكتسب تحكمًا مطلقًا على ذاتك في جميع الظروف.

أولًا: أجب على الأسئلة التالية:

* هل سبق لك أن سمعت أغنية، أو كلمة ذكرتك في الحال بشيء لا علاقة له بما تقوم به في تلك اللحظة؟

* هل سبق لك أن استنشقت [illegible]حة، أو عطر أحيا فيك مشاعر منسية منذ أمد طويل؟

* هل حدث أن التقيت بصديق قديم لك، لم تره منذ زمن بعيد، وفي اللحظة التي تقابلتما فيها، عادت بينكما كل الذكريات المشتركة؟

* هل سبق لك أن تناولت وجبة طعام، ذكرك مذاقها بوجبة أخرى ليس لها نفس المذاق؟

كل هذه التجارب وغيرها مشتركة. نحن دون قصد أو نية، نضع ارتباطات بين التجارب والمشاعر والعواطف. وفي البرمجة اللغوية العصبية، تعرف هذه

الظاهرة بـ«الرابط» وبتكرار الروابط الصحيحة، يمكننا استرجاع التجربة الأصلية إلى الذاكرة.. مثلًا، إذا انفعلت بشدة وفي ذات اللحظة سمعت مؤثرًا مثل أغنية، فالمحصلة الناتجة عن ذلك هي الرابط. فالانفعال والمؤثر مرتبطان عصبيًّا. فإذا استمعت إلى هذه الأغنية مرة أخرى، سوف توقظ فيك نفس المشاعر التي كانت حاضرة عند استماعك لها للمرة الأولى. وبتكرار الرابط، يستطيع الشخص إحياء نفس المشاعر مجددًا مثل الاسترخاء والتشجع والثقة.

ما الذي يمكن أن يؤديه لك الرابط؟

تستطيع بلوغ أية حالة ترغبها وإعادة إحياء مشاعر بغية استخدامها للوصول إلى حالات الامتياز والتفوق الذهنية.. مثلًا.. في خلال الدقائق التي تسبق إلقائك خطبة، استدعِ رابطك للشعور بالراحة، وتخليص ذهنك من أي قلق أو ارتباك. ووظيفة الرابط أن يساعدك ويعينك في كافة مجالات حياتك سواء كانت الأعمال، أو العلاقات العامة، أو التربية، أو الصحة.

والصفحة التالية تحوي طريقة تسلسل الخطوات لبناء روابط فعالة تستخدمها في حياتك اليومية.

الأسس الأربعة لبناء رابط فعَّال

لبناء رابط مؤثر تستعمله للوصول إلى حالة نفسية معينة، سوف تحتاج إلى أربعة أسس رئيسة:

القوة

التوقيت

التمييز

التكرارية في نفس المكان والزمان

١ - القوة

يجب أن تكون في حالة نفسية شديدة القوة.

٢- توقيت الرابط

يجب أن تصل الأحاسيس إلى قمة قوتها.

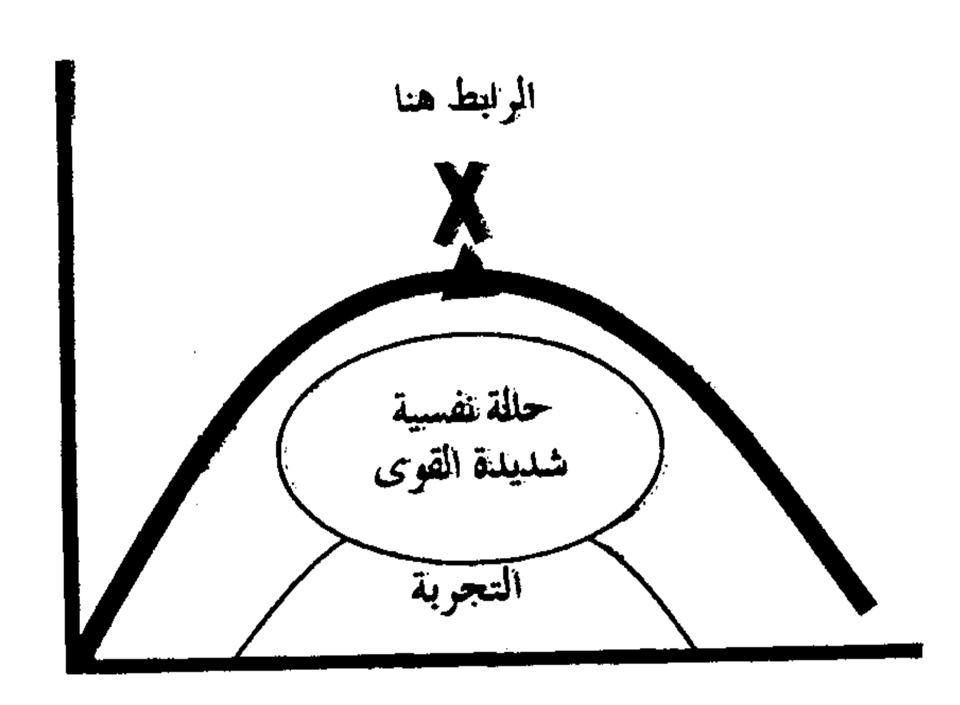
٣- التمييز

يجب أن يكون الرابط فريدًا من نوعه ويناشد إحدى الحواس الخمس.

٤ - التكرارية في نفس المكان والزمان

اختر رابطًا يكون سهل الاستعمال مرة وعدة مرات. أوجد شيئًا بسيطًا ذا مغزى، أو هدفًا بالنسبة لك.

نقطة الرابط



إذا كانت الحالة النفسية شديدة جدًّا -فتمسك بالرابط لمدة خمس ثوانٍ، ثم أطلقه قبل أن تفقد فعاليته.

وبالرغم من أن الرابط قادر على صنع البدع من أجلك، إلا أنه في مقدوره تحديد انطلاقك وحركتك.. مثلًا الولد الصغير الذي كان دائمًا ملامًا ومعابًا، ونادى عليه بـ«الأهبل» من قبل قريب له، أو مدرس، أو صديق، وفي كل مرة ينادى عليه بذلك، كان المنادي يظهر تعبيرًا معينًا على وجهه، فأصبح ذلك منهجًا للولد التعيس المذلول، وانغرس في أعماق عقله في اللاواعي.

وعندما كبر الولد، وأصبح رجلًا، وشغل منصبًا أو تزوج، وألقى رئيسه في العمل أو زوجته نفس النظرة التي صاحبت كلمة «أهبل» التي كان ينادى عليه بها، ففي تلك الحالة سوف يذكر العقل اللاواعي -الرجل- بالأحداث الأليمة التي مر بها عندما كان صغيرًا، وسوف تطفو مشاعر السلبية مسببة له ردود فعل سلبية.. وبذلك يصبح الرابط مؤذيًا ومضرًّا.

كما شرحت.. فإن مفهوم الرابط قوي للغاية، وقادر على التأثير في كلا الاتجاهين -وأريد هنا التشديد على هذا المفهوم لسببين إيجابيين:

١ - إدراك الرابط من شأنه تمكينك من مواجهة أي موقف مهما كان.

٢- استخدام الرابط يدعم ويقوي التحكم في الذات.

إنني أحبذ بشدة إعادة قراءة هذه الفقرة وممارسة كل خطوة؛ حتى تبني روابط تعمل بشكل تلقائي وتساعدك على تحسين كل جانب من جوانب حياتك.

رابط الموارد

الخطوة الأولى

اختر الحالة النفسية التي تريد تكرارها بكثرة في حياتك، مثل: الثقة، والتشجيع، والاسترخاء، والقدرة على الاتصال الطيب.

الخطوة الثانية

اختر الرابط الذي تريد استعماله، واستعد لاستخدامه.. مثلًا يمكنك توصيل إصبعك الأوسط الأيسر بإبهامك الأيسر، أو المسك بجميع الكف، أو لمس أذنك. اختر ما يناسبك.

الخطوة الثالثة

حدد الوقت الذي كنت فيه تتأثر بشدة بهذه الحالة النفسية.. مثلًا حصولك على الشهادة، أو أول ترقية لك في العمل، أو ولادة طفلك الأول، أو مكان قمت بزيارته، وبعث فيك الراحة أو اتصال موفق بشخص بالرغم من الضغوط المختلفة.

الخطوة الرابعة

عش التجربة بمخيلتك ثانية، كما لو كانت تحدث الآن.

- ماذا سمعت؟.. «الأصوات، الصمت».
- ماذا رأيت؟.. «الأشخاص، الألوان، الأشياء».
- ماذا تذوقت؟.. «التحلية، الوجبة، الشراب».

الخطوة الخامسة

انغمر في الإحساس، واشعر بنفس الأحاسيس الجسمانية..، تنفس بنفس الطريقة..، اجلس أو انهض بنفس الأسلوب.

الخطوة السادسة

عندما تصل أحاسيسك إلى أشدها، المس الرابط ثم أطلقه بعد خمس ثوانٍ.

الخطوة السابعة

«اخرج من الحالة» -انظر حولك -غيِّر وضع جسمك، وارجع تمامًا إلى الحاضر.

الخطوة الثامنة

اختبر الرابط..، ولاحظ ما يحدث حينما تلمس الرابط..، فإذا شعرت بنفس الأحاسيس، يعني ذلك: أن رابطك يعمل جيدًا.. وإلا.. فعد إلى الخطوة الرابعة، وكرِّر العملية إلى أن تنجح.

الخطوة التاسعة

قم بالتطابق في المستقبل: تخيَّل نفسك في موقف مقبل تريد فيه الحصول على إحساس معين، ثم المس رابطك لبلوغ هذا الإحساس.

مولد السلوك الجديد

«الرجل القوي هو القادر على قطع الاتصال بين حواسه وذهنه وقتما شاء»
نابليون بونابرت

نفرض أن ما استوعبته إلى الآن قد ساعدك على إدخال تغييرات إيجابية في حياتك، ومع ذلك فأنت في حاجة إلى المزيد وتريد قدرًا أوفر من المعلومات. هذه علامة مشجعة تدل على أنك على الطريق الصحيح؛ لكي تصبح أستاذًا في فن الاتصال. إذا كان هذا ما تريده بالفعل -فإن اطلاعك على مبادئ أحد نماذج البرمجة اللغوية العصبية الأكثر فعالية -أي: مولد السلوك الجديد- سوف يضعك على بداية الطريق -أنا شخصيًا استعمل هذا النموذج في كل شيء أفعله -وهو بسيط جدًا وسهل التطبيق.

كل منا يعرف شخصًا واحدًا على الأقل لديه الموهبة والمقدرة الخاصة على التفوق في أي شيء يفعله. هناك أساسًا أشخاص نحن معجبون بهم، حققوا نتائج وإنجازات نريدها لأنفسنا. إن مولد السلوك الجديد هو طريقة مقسمة إلى خطوات، مصممة ومعدة لتمكنك من اكتساب سلوك مرغوب فيه -وهو السلوك الذي سبب للآخرين النجاح والتفوق.

ما الذي يمكن لمولد السلوك الجديد أن يفعله لك؟

- إمكانية أن يكون لك تأثير على الآخرين:

يمكن استدعاء السلوك الذي تحتاج إليه «الثقة مثلًا» في الاتصال بالناس من موقع تفوق للتأثير عليهم.

- إمكانية أن تكون أكثر تطابقًا وانسجامًا:

باكتسابك السلوك الذي تريده، يمكنك أن تصبح رجل اتصال ممتازًا، وبالتالي تحسن علاقاتك مع الآخرين، وتشعر بانسجام أكبر؛ لأن كل جزء منك في حالة اتفاق وتأييد لك.

ها هي الطريقة لمولد السلوك الجديد

طريقة الزجاج المقاوم البلكسجلاس

١ - فكّر في سلوك تنشده.

٢- فكّر في نموذج لك -أي: شخص لديه هذا السلوك.

٣- تنفس بارتياح.. أغمض عينيك، وتخيل أن قطعة «لوح» زجاج مقاوم، أو «بلكسجلاس» موجودة أمامك.

٤- تخيَّل أن نموذجك موجود وراء الزجاج المقاوم، ويتبع سلوكًا مماثلًا للسلوك الذي تريده لنفسك.

٥- تصور أن جزءًا منك يصل إلى نموذجك الموجود وراء الستار الزجاجي، وينضم إليه.

٦- راقب هذا الجزء منك وهو يتعلم كيف يتصرف مثل نموذجك.

٧- شاهد هذا الجزء منك بينما يحل محل النموذج، ويكتسب معرفته وسلوكه.

٨- قم بتقييم هذا الجزء منك، وأجرِ التعديلات اللازمة عليه إلا أن تصبح راضيًا عنه تمامًا.

٩- تخيل هذا الجزء منك وهو يطفو، ويعود إليك، ويندمج فيك مع كامل معرفته.

١٠- فكّر في موقف مضى كنت فيه محتاجًا لهذا السلوك، ولكن لم تكن تمتلكه. لاحظ سلوكك مع إضافة المعرفة الجيدة إليه.

١١- أجرِ تطابقًا في المستقبل، تخيَّل موقفًا آتيًا مثيرًا، اجرد مميزات سلوكك ولاحظ الفرق في مشاعرك.

من المفروض الآن أن تتوفر لديك جميع الأدوات اللازمة للتحكم في ذاتك، اقرأ هذا الباب مرارًا وتكرارًا، ومع كل قراءة سوف تكتشف شيئًا مختلفًا وجديدًا.

لن تدرك ذلك بشكل أفضل فحسب، ولكنك سوف تتدرب على الأساليب، وفي الوقت ذاته تدخلها في حياتك.

تعلم نموذج التغيير الأساسي غيبًا.. اكتبه واحتفظ به معك.. أكثر من قراءته خصوصًا في الصباح حينما يكون ذهنك مرتاحًا وخاليًا من الشوائب.. اشغل عقلك اللاواعي في الليل بقراءة هذا النموذج قبل أن تنام. هكذا سوف تبلغ قمة العظمة في وقت قصير جدًّا.

الباب الثالث

مهارات الاتصال بالغير

«الاتصال كالوميض، مهما كان الليل مظلمًا فهو يضيء أمامك الطريق دائمًا»

الدكتور إبراهيم الفقي

مهارات الاتصال بالغير

«الاتصال هو عملية أخذ وعطاء للمعاني بين شخصين» فرجينيا ساتر

في كتابها «المهارات ما بين الأشخاص» كتبت «استرد فرنش»: «إن المهارات ما بين الأشخاص هي ما نستخدمه حينما نتصل بأشخاص آخرين، ونتعامل معهم وجهًا لوجه».

في الواقع، فإن أي شيء نقوله أن نفعله أيضًا له تأثير على الناس، ومن الواضح أن تبادل البلاغات قد يدعم أو يحطم علاقة إنسانية.. وإليك الدليل على ذلك:

هل التقيت بشخص كنت منسجمًا معه انسجامًا كليًّا؛ حيث إن أي شيء كان يقال بينكما كان دائمًا صحيحًا وفي محله، وكانت قدرات الاستماع لديكما متفقة تمامًا، وترك كل منكما انطباعات طيبة على الآخر؟

وقد يكون عكس ذلك صحيحًا أيضًا، حينما تقابل شخصًا يزعجك تمامًا ويتنافى معك، وكان جرى الضغط على جميع الأزرار الخاطئة.. كلها مواقف مألوفة وجارية.. والتحدي الذي يواجهنا هو أن نتعلم الاتصال الجيد، مهما كانت الظروف.

كل الأشياء التي تعلمتها مني إلى الآن هدفها مساعدتك على تحقيق هذا الغرض. وفي هذا الباب أدفعك أشواطًا أخرى إلى الأمام نحو طرق الاتصال الأكثر فعالية وتأثيرًا لاستخدامها وتطبيقها في حياتك في الحال، لن تتفوق على مستوى التحكم في تركيزك وانفعالاتك وإداركك العقلي فحسب، إنما سوف تصبح أستاذًا ماهرًا وبارعًا في مجال الاتصال. وتستمر رحلتنا عبر المساحات الشاسعة والمترامية الأطراف للبرمجة اللغوية العصبية ومهارات الاتصال بين الأفراد.

النظام التمثيلي

«إن اكتشاف شخصيتك الذاتية هو سبيل القدرة الشخصية، واكتشاف شخصيات الأشخاص الآخرين هو القدرة المطلقة» الدكتور إبراهيم الفقي

حاول أن تتذكر آخر تجربة طريفة ومسلية لك.. قم بوصفها لنفسك أو لشخص آخر.. من ضمن الحالات الثلاث التالية، سوف تبدو لك حالة أكثر مطابقة للواقع:

١- قد تصف التجربة من الناحية البصرية.. وتركز معظم انتباهك على صور وألوان التجربة. في هذه الحالة، يكون نظام تمثيلك الأساسي بصريًا، أو:

٢- قد تصف الناحية السمعية للتجربة ذاتها..؛ حيث تلفت أنغام وأصوات التجربة انتباهك في المقام الأول. في هذه الحالة يعتبر نظام تمثيلك الأساسي سمعيًا، أو:

٣- قد تصف الجانب الانفعالي للتجربة مركزًا على حالتك الشعورية والعاطفية. إذا كان هذا الوصف ينطبق عليك، فإن نظام تمثيلك هو حسيٌّ.

الحالة الأولى

الناس البصريون هم أكثر انتباهًا لما يرونه.

بصري
سمعي
حسي

الحالة الثانية

الناس السمعيون يركزون أكثر على ما يسمعونه.

بصري
سمعي
حسي

الحالة الثالثة

الناس الحسيون يلتفتون أكثر إلى ما يشعرون به.

بصري
سمعي
حسي

ولكوننا بشر، نتصل بعالمنا عن طريق حواسنا الخمس.. وتشكل هذه الحواس النظام التمثيلي الذي يتولى مهام التحويل إلى رموز، والتنظيم، والاختزان، وربطنا بمصاف الإدراك.. ولهذا النظام خمس كيفيات، أو أنظمة هي: البصري، السمعي، الشمي، الذوقي، والحسي.

ومع أن الحواس الخمس تعمل جميعها بصورة مستديمة وبلا انقطاع، إلا أن لكل منا نظامًا خاصًا به بارزًا يفوق الأنظمة الأخرى فعالية:

الأشخاص البصريون

هم الذين يتميزون بنظام تمثيلي أساسي بصري، ويميلون إلى التنفس السريع من صدورهم والتحدث بسرعة بينما يرون صورًا لتجاربهم، ويعتمدون على الحركات لدعم أقوالهم.. قد يقاطعون غيرهم، يتحركون بسرعة، يأكلون بسرعة، يفيضون بالطاقة، ويتحدثون بصوت مرتفع.. كما أنهم سريعو التطابق، يتخذون قرارات فورية مبنية على ما يرونه مما يدفعهم إلى المخاطرة والمجازفة بأنفسهم.

خلال تعاملاتك مع أشخاص بصريين، عليك أن تصور لهم، وتجعلهم يرون ما تتكلم عنه وأن تتلاءم مع طاقتهم.

الأشخاص السمعيون

الأشخاص ذوي النظام التمثيلي الأساسي السمعي يميلون إلى التنفس البطيء.. يفضلون الامتناع عن الكلام، وعندما يتحدثون، يفعلون ذلك بنبرات

ونغمات صوتية متباينة..، لديهم القدرة الفائقة على الاستماع دون المقاطعة. يتأنى الأشخاص السمعيون في الاستماع والحديث، وعادة يتخذون قرارات مبنية على التحليل الدقيق للأوضاع..، فهم يجمعون أكبر قدر ممكن من المعلومات.. وهم رجال قرار حذرون، يقللون إلى أدنى مستوى نسب المخاطرة والمجازفة.

مع الناس السمعيين تحدَّث ببطء ووضوح وغير نبرة صوتك. وقم بشرح الوضع بالتفصيل وشجع المناقشة بطرح أسئلة صريحة.

الأشخاص الحسيون

الأشخاص ذو التمثيل الأساسي الحسي يتنفسون عادة بعمق وهدوء..، وينصب اهتمامهم الرئيسي على العواطف، لذلك فإن قراراتهم مبنية على المشاعر والعواطف المستنبطة من التجربة.

وعند التعامل مع الحسيين عليك أن تجعلهم يشعرون بما تقوله.

اكتشف نظامك التمثيلي الأساسي

لتحديد ما هو نظامك التمثيلي الأساسي، اختر من ورقة الأسئلة التالية، الأجوبة التي تبدو طبيعية لك. أجب بسرعة... لا تستغرق أكثر من خمس ثوانٍ في كل سؤال.. عبِّر عما تشعر به بشكل طبيعي، ودوِّن باختصار وعلى عجل كل جواب في سجل الأجوبة.

١ - ما الذي يؤثر في قرارك بشراء كتاب؟

أ- لون الغلاف والصور داخل الكتاب.

ب- عنوان الكتاب ومحتواه.

ج- نوعية الورق وإحساس لمسه.

٢ - ما الذي تفضله حينما يشرح لك أحد فكرة جديدة؟

أ- مشاهدة الصورة الإجمالية.

ب- مناقشة الفكرة مع الشخص المعني، ومع أشخاص آخرين، والتفكير فيها.

ج- الشعور بالفكرة.

٣- ما الذي يحدث

أ- ترى وتتخيل النواحي المختلفة لهذا التحدي.

ب- تتبادل الآراء حول الحلول البديلة والخيارات.

ج- تقرر وفقًا لمشاعرك.

٤- في اجتماع عمل، ما هو التصرف الذي تميل إليه؟

أ- مراقبة وجهات النظر، ثم إبداء وجهة نظرك الخاصة.

ب- الاستماع إلى جميع الخيارات، ثم تشرح رأيك في الموقف.

ج- الشعور بالمناقشة، ثم إبداء رأيك.

٥- إذا احتجت إلى معلومات محددة ما الذي تتوقع حدوثه؟

أ- تنقب بنفسك للاطلاع على آراء مختلفة.

ب- تستمع إلى أفكار الخبراء.

ج- تستعين بخبرة ومعرفة أفراد آخرين.

٦- في حالة اختلافك مع شخص آخر ماذا تفعل عادة؟

أ- تركز على بلاغ الشخص الآخر.

ب- تصغي باهتمام دون مقاطعة.

ج- تحاول الشعور بما يقصده الشخص الآخر.

٧- خلال مؤتمر أو ندوة ما هو دافعك الأول؟

أ- النظر إلى الصورة الإجمالية وتقييم الأشياء البصرية.

ب- الإصغاء لكل كلمة في البلاغ.

ج- الشعور بمعنى البلاغ.

٨- ما هو الشيء

أ- الشخص الآخر وهو في أحسن أحواله.

ب- كلمات دعم وتأييد من قبل الشخص الآخر.

ج- الشعور بالحب والتقدير من قبل الشخص الآخر.

٩- ما الذي تبحث عنه لدى شرائك سيارة جديدة؟

أ- الأجهزة البارزة المميزة مثل: تكييف الهواء، والنوافذ الكهربائية، والمقاعد الجلدية.

ب- كافة التفاصيل التي يزودك بها البائع.

ج- قيادتها دون تأخير بغية الشعور بالتحكم فيها، والسيطرة عليها.

١٠- عند سفرك على متن الطائرة ما الذي تبحث عنه؟

أ- مقعد بالقرب من النافذة.

ب- مقعد يشرف على الجناح لكونه أقل إزعاجًا للآخرين.

ج- مقعد وسط يجعلك تشعر بقدر أكبر من الطمأنينة.

سجّل الأجوبة

١	(أ)	(ب)	(ج)
٢	(أ)	(ب)	(ج)
٣	(أ)	(ب)	(ج)
٤	(أ)	(ب)	(ج)
٥	(أ)	(ب)	(ج)
٦	(أ)	(ب)	(ج)
٧	(أ)	(ب)	(ج)
٨	(أ)	(ب)	(ج)
٩	(أ)	(ب)	(ج)
١٠	(أ)	(ب)	(ج)

المجموع الكلي:

(أ) ــــ (ب) ــــ (ج) ــــ

* إذا حصلت في (أ) على أعلى مجموع للنقاط -فأنت بصريٌّ.
* إذا حصلت في (ب) على أعلى مجموع للنقاط -فأنت سمعيٌّ.
* إذا حصلت في (ج) على أعلى مجموع للنقاط -فأنت حسيٌّ.

لاحظ أين يقع المجموع الثاني للنقاط المسجلة -فهو يمثل نظامك التمثيلي الثاني في الأنظمة، ونظامك الثالث يكون طبعًا أدنى مجموع تكون قد حصلت عليه.

إن معرفة نظامك التمثيلي الأساسي والثاني والثالث من شأنهم مساعدتك على تحديد المجالات الواجب تحسينها. فإن كان نظامك التمثيلي الثاني سمعيًا، عليك أن تستمع أكثر إلى ما يقوله الآخرون.

وتفسر الصفحات التالية ما يسمى في البرمجة اللغوية العصبية بالتأكيدات اللغوية للنظام التمثيلي.. وفائدة هذه التأكيدات هي المساعدة على تشخيص وتحديد الأنظمة التمثيلية للغير.

التأكيدات اللغوية للأنظمة التمثيلية

«كل شخص يتنفس وكل شخص يتصل بغيره.. والسؤال هو كيف وما الذي يحدث؟» فرجينيا ساتر

إن التأكيدات اللغوية هي كلمات وجمل وصفية، وهي بالتخصيص أفعال وأحوال وأوصاف تدل على أن شخصًا يفضل نظامًا تمثيليًّا معينًا عن الآخرين. ومع مرور الوقت وبالاستماع إلى الناس، سوف تدرك أنهم يفضلون استعمال كلمات ومجموعة كلمات معينة تعبر عن نظام تمثيلي معين. وأغلب الظن أن الشخص البصري سوف يلجأ إلى تأكيدات لغوية بصرية مثل: أتصور، أرى، أركز.. بالمعيار، سوف يستخدم الشخص السمعي كلمات مثل: استماع، سماع، حديث، أصوات.. أما الشخص الحسي فسوف يستعمل تأكيدات لغوية من النوع الانفعالي مثل إحساس ولمس. كل هذا يشير إلى أن الناس يدركون تجاربهم عقليًّا بواسطة ما يرونه، أو يسمعونه، أو يشعرون، ويحسون به في المقام الأنماط.

ما هي فائدة التأكيدات اللغوية بالنسبة لك؟

سوف تفهم كيف يدرك الناس عقليًّا تجاربهم بملاحظة التأكيدات اللغوية التي يستخدمونها. وسوف يشعر الناس الذين تتحدث معهم أنهم محل تفهم واحترام، إذا استطعت تمييز ومجاراة تأكيداتهم اللغوية. والمقصود بالمجاراة هنا: موافقة التأكيدات اللغوية التي يستخدمها الآخرون.

التأكيدات اللغوية للأنظمة التمثيلية

يقدم هذا الجدول أمثلة عن كل نظام تمثيلي

الشخص الحسي	الشخص البصري	الشخص السمعي
◄ يشعر	◄ يرى	◄ يسمع
◄ انفعال	◄ ينظر	◄ يستمع
◄ هدوء	◄ يراقب	◄ يقول
◄ إحباط	◄ يظهر	◄ ضجيج
◄ ضغط	◄ يشاهد	◄ صوت
◄ مرتبك	◄ يتخيل	◄ كلام
◄ عصبي	◄ يلون	◄ سكوت
◄ وحيد	◄ يتهيأ	◄ ذروة
◄ مرتاح	◄ رؤية	◄ إيقاع
◄ مرهق	◄ وجهة نظر	

التأكيدات اللغوية في سياق الحديث

فيما يلي أمثلة على التأكيدات اللغوية في سياق الحديث المفضل استعمالها لدى كل نظام تمثيلي:

البصري

* انظر إلى الموضوع من وجهة نظري.
* ليست فكرتك واضحة لي.
* هل يمكنك التصور؟
* دعني أريك.
* دقق الرؤية، وسوف ترى ما أعنيه.

السمعي:

* صداه يبدو مألوفًا.
* هذا يدق جرسًا.
* اسمع، لديَّ فكرة عظيمة.
* لدي شيء أقوله لك.
* دعنا نتحدث عن وظيفتك الجديدة.

الحسي:

* إن فكرتك قد آثرت حقا في نفسي.
* هل تشعر بما أنا أشعر به؟
* أنا موافق. أنت انفعالي جدًّا.
* لا أتحمل الضغوط، أفضل أن أظل هادئًا.
* الجو بارد هنا -هل تشعر بالبرودة؟

باتصالك بالناس، أولِ انتباهًا خاصًا لأنظمة التمثيل الأساسية لديهم، ولاحظ الكلمات التي يرددونها للتعبير عن هذه الأنظمة. وسوف تساعدك الأمثلة التالية، الخاصة بتعبيرات كل نظام تمثيلي، على استيعاب المفهوم بشكل أفضل.

البصري

١- الشخص تبدو فكرتك جيدة لي.

أنت: يمكنني تصور ذلك.

٢- الشخص: هل يمكنك رؤية وجهة نظري؟

أنت: نعم، بوضوح

السمعي:

١- الشخص يقرع ما قلته جرسًا

أنت: نعم، يبدو أن صداه جيد- أليس كذلك؟

٢- الشخص: هل تسمع ما أقوله؟

أنت: نعم، وإني أسمع صوتًا داخليًا يقول لي أن فكرتك عظيمة.

الحسي

١- الشخص: إني، بالعمل معك. أشعر بالارتياح.

أنت: أشعر بالشيء ذاته.

٢- الشخص: لا أحب أن أعمل تحت ضغوط.

أنت: لا أشعر بالارتياح حينما أعمل في هذا الجو المشحون بالتوتر.

احذر من عدم توافق التعبير

إن عدم توافق التعبير هو استخدام نظام تمثيلي لا يتماشى أو لا يتناسب مع متحدثك.

مثلًا: الشخص: فكرتك تبدو جيدة.

أنت: نعم، أشعر بأنها جيدة.

أو

أنت: نعم، صداها أو رنينها جيد.

يؤدي اللاتوافق في التعبير إلى ظهور اختلافات ومصادمات، فاستعمل التعبيرات المناسبة وسوف تنعم باتصال منسجم مع الناس.

تمرين خاص بالتأكيدات اللغوية للأنظمة التمثيلية

يهدف هذا التمرين إلى تمكينك من تحسين ملاحظتك للتأكيدات اللغوية لشخص آخر وموافقتها. تخيل أننا نتحدث، وأجب عن الأسئلة بعبارات كاملة.

١- عند شرائي سيارة، أحب أن أرى كل شيء بنفسي- ماذا عنك؟

٢- حينما أحضر مؤتمرًا، أحب أن أصغي لما يقال لإدراك معنى البلاغ. ماذا عنك؟

٣- عندما أذهب في عطلة، أحب أن أكون مستريحًا تمامًا وألا أمارس أية نشاطات. ماذا عنك؟

٤- هل يمكنك أن تطلعني عن الكتيب الخاص بشركتك؟

٥- دعني أعبر لك عن المزيد بالنسبة لفكرتي.

٦- أعطتني فكرتك الشعور بالنجاح

٧- أرى ما تعنيه

٨- ما تقوله له صدى مألوف عندي

سوف نواصل دراستنا في التأكيدات اللغوية، وننتقل إلى ما تصفه البرمجة اللغوية العصبية بالأنظمة التمثيلية المتداخلة الخاصة بالأشخاص الذين يستعملون أكثر من نظام تمثيلي واحد في عبارة واحدة، مثلًا: «أتدري فإن الكلام رخيص.. أحب أن أرى العمل؛ حتى أشعر بأن الشخص جاد فعلًا».

في هذه الحالة، تم استخدام الأنظمة التمثيلية الثلاثة في آن واحد -وإذا أردنا موافقة كل نظام تمثيلي على النحو الذي جرى استعماله -فقد يكون الجواب شبيهًا بما يلي: «إني أفهمك تمامًا- كثير من الناس يتكلمون بإسراف، ولكن لا تراهم يعملون بالفعل كما يقولون - يا للوضع المؤسف ، أليس كذلك؟».

والآن جرب بنفسك

«شاهدت فيلمًا في التلفاز الليلة الماضية، وكان للكلمات التي قالها الممثل أثرٌ بالغٌ في نفسي».

أجب مستخدمًا نفس التأكيدات اللغوية.

الأفعال غير المحددة

أحيانًا، تكون الكلمات أكثر مخاطبة للعقل، ولا تنتمي إلى أي نظام تمثيلي بالتحديد، والدليل على ذلك كلمات مثل: الباعث، والحافز، والتفهم، والتفكير، والاختبار، والذكرى. فإذا قال أحد: «جعلتني فكرتك أفكر فيما أريده». يستخدم الشخص في هذه الحالة ما تسميه البرمجة اللغوية العصبية أفعالًا غير محددة. قد تستعمل تلك الأفعال في أي نظام. «فكرتك جعلتني أفكر».. مثلًا قد تعني أن فكرة قد نشأت عن رؤية، أو سماع، أو الشعور بشيء.

فإذا واجهك موقف مشابه، استخدم إحدى الاستراتيجيات التالية:

١- وافق التعبير بنفس الفعل غير المحدد.

الشخص: الأفكار الجيدة هي دافع فعلي لي.

أنت: أدرك ذلك، فهي دافع فعلي لي أيضًا.

أو

٢- اسأل كيف كانت الفكرة دافعًا له.

أنت: كيف بالتحديد تشكل الأفكار الجيدة دافعًا لك؟

الشخص: توجد لي الأفكار الجيدة زاوية جديدة عن وضوح الرؤية وعن كيفية التأثير عليها.

والسؤال: «كيف بالتحديد؟» يدع الشخص يبحث في داخله من أجل توفير وصف أكثر وضوحًا لدافعه الشخصي إليك. وفي والوقت ذاته، تكون قد وافقته على النظام التمثيلي البصري المستخدم. قد يكون جوابًا مقبولًا: «هذا صحيح- تجعلني الأفكار الجيدة أرى وجهات نظر مختلفة ربما تكون مفيدة لي في حياتي اليومية».

استعمل التأكيدات اللغوية المتوافقة والمتناسبة. ويقول لنا القرآن الكريم: إن الله سبحانه وتعالى نفسه قال:

{أفلا يبصرون.. أفلا يسمعون..}.

وفي الكتاب المقدس، نجد الله سبحانه وتعالى يخاطب الناس وفقًا لأحوالهم وطبيعتهم البشرية من خلال أنظمتهم التمثيلية.

أليس بالأمر العظيم أن البرمجة اللغوية العصبية تستعمل الآن ما استخدمه الله سبحانه وتعالى منذ فجر الخليقة؟

تلميحات استعمال العيون

«إن الوجه هو مرآة العقل والعيون دون أن تتحدث، ويقر بأسرار القلب»
القديس جيروم

خذ لحظة من وقتك؛ لتتذكر ما يلي:

- نوع الطعام الذي تفضله.
- لون سيارتك.
- الأغنية، أو قصيدة الشعر المفضلة لديك.

والآن أجب على الأسئلة التالية:

- أين تقيم؟
- ما هي هوايتك المفضلة؟
- ما هو لون شعر أبيك؟

في جميع هذه الأسئلة استخدمت أعينك بشكل أو بآخر. اسأل أي شخص سؤالًا مهما كان، وسوف تتحرك عيناه لإيجاد المعلومة المطلوبة، يمكن للعين أن تتحرك من اليمين إلى اليسار، ومن اليسار إلى اليمين، من الوسط إلى اليمين، من الوسط إلى اليسار، من أسفل إلى اليمين، من أسفل إلى اليسار، من أسفل إلى الوسط.. ففي البرمجة اللغوية العصبية تعرف حركات العين بتلميحات وإشارات العين، وسوف نركز على الحركات العينية السبع الأفضل حدوثًا.

تلميحات وإشارات العين السبع الأكثر شيوعًا

الشخص البصري

١- التذكر البصري

إذا سألت شخصًا بصريًا سؤالًا تكون إجابته حاضرة في ذاكرته، ثم ترى عينيه تتجهان إلى أعلى، ثم إلى اليسار؛ ليتذكر المعلومة. مثلًا، اسأل رجلًا بصريًا عن لون سيارته -سوف ترى عينيه تتجهان إلى أعلى، ثم إلى اليسار للوصول إلى المعلومة.

٢- التخيل «التكوين» البصري

إذا سألت أشخاصًا بصريين سؤالًا ليست لديهم إجابة جاهزة عليه -فسوف تلاحظ أن نظرهم يتجه إلى أعلى ثم إلى اليمين؛ لبناء الصورة. قل الشيء التالي لشخص بصري: «تصور كلبًا بأجنحة»؛ لأن هذا النوع من المعلومة غير متوفر لديه، فيقوم ببناء الصورة.

٣- التذكر اللاتركيزي

سوف تلاحظ أن كثيرًا من الناس لا يحركون أعينهم إطلاقًا.. بدلًا من ذلك، فهم ينظرون في اتجاهك لا إليك. ويبحثون عن صور داخلية يبنونها، أو يتذكرونها.

٤- التذكر السمعي

إذا سألت أشخاصًا سمعيين شيئًا أيضًا لديهم إجابة عليه -تلاحظ أن أعينهم تتجه نحو اليسار ثم إلى الأمام -فهم يتذكرون الأصوات. اطلب من فتاة أن تتحدث عن أغنيتها المفضلة، سوف تلاحظ أن نظرها يظل في مستواه ويتجه إلى اليسار.

٥- التكوين السمعي

إذا سألت أشخاصًا سمعيين سؤالًا ليست لديهم إجابة مباشرة عليه -يظل النظر في نفس المستوى، ويتحرك إلى اليمين، فهم يبنون الأصوات. قل ما يلي إلى صديقك السمعي: «أن صوت محرك سيارتك يشبه نباح الكلب»..، ولأن المعلومة ليست جاهزة عنده، فإنه سوف يبني الأشياء، ويظل نظره في مستواه ويتحرك إلى اليمين.

٦- التحدث مع الذات

حينما يتحدث الناس مع أنفسهم، يتجه نظرهم إلى أسفل ثم إلى اليسار، فإذا كان صديقك ينوي ترك وظيفته، ويفكر في السبل الملائمة لتحقيق هذه الغاية - فسوف تلاحظ أن نظره يتجه إلى أسفل ثم إلى اليسار.

٧- الحسي

إذا سألت شخصًا حسيًا سؤالًا مثل: «ما الذي تشعر به حينما تكون مغرمًا بشخص آخر؟» تلاحظ أن نظره يتجه إلى أسفل ثم إلى اليمين حينما يحاول تذكر هذه العاطفة.

بملاحظة النظام التمثيلي الأساسي للآخرين، وتأكيداتهم اللغوية وتلميحات استعمال أعينهم، سوف تدرك كيف يبنون المعلومات في أذهانهم، سوف تقيم الاتصال بهم على نفس مستوياتهم، وذلك يقربك من درجة المهارة والبراعة في الاتصال.

في التمرين اللاحق، أنت الذي تطرح الأسئلة -من المهم أن يستمع الآخرون إلى أسئلتك، وأن يفكروا في الجواب عليها دون لفظ أو نطق أية إجابات. مهما يكن الشخص المجيب -فقم بملاحظة كيفية تحرك عينيه للبحث عن المعلومة.

تمرينات عن التلميحات باستعمال العيون

التذكر البصري: VR

- ما هو لون عيون والدك؟
- ما هو لون سيارتك؟
- ما هو مظهر أو شكل مدير عملك؟
- ما هو مظهر منزلك؟

التكوين البصري: VC

- تصور أباك بشعر أخضر اللون.
- تصور سيارتك وهي تتحول إلى تمساح.
- تصور حصانًا بجسم بقرة.

التذكر السمعي: AR

- تذكر نبرة صوت والدتك.
- تذكر صوت بوق سيارتك.
- تذكر صوت البيانو.
- تذكر أغنيتك المفضلة.
- تذكر نبرة صوت مديرك.

التكوين السمعي: AC

- تخيل أن صوت بوق سيارتك يشبه نباح الكلب.
- تخيل أن صوت مديرك هو أغنية عصفور.
- تخيل أن والدك يتحدث الصينية.

التحدث مع الذات: AD

- ماذا تقول لنفسك حينما تكون مستريحًا؟
- ما هو الشيء الذي تقوله لنفسك دائمًا؟

- وتذكر ما كنت تقوله لنفسك حينما حصلت على شهادتك؟

الحسي: K

- أشعر وكأنني جالس في حمام دافئ.
- ما الذي قد تشعر به لو قال لك «رجل/ امرأة» «أنه/ أنها» «يحبك/ تحبك»؟
- ما الذي تشعر به في الطقس البارد؟
- ما الذي تشعر به حينما تلمس نسيج ثوبك المفضل؟
- ما الذي تشعر به حينما ترتاح في مكانك المفضل بعد يوم عمل؟

بمعرفة تلميحات استعمال العيون عند الناس، تكون على معرفة بكيفية وصولهم إلى المعلومات.

استراتيجيات بناء العلاقة الإنسانية

«إن الاتصال هو باختصار إقامة علاقة مع الشخص الآخر» فرجينيا ساتر

إن العلاقة إن كانت واعية أو لا واعية، هي جانب بالغ الأهمية من عملية الاتصال. بانعدام العلاقة تطفو المقاومة على السطح. من أجل إقامة هذه العلاقة، عليك أن تظهر لمحدثك قبولًا وتقديرًا واعترافًا، والأهم من هذا كله هو أن توافق رؤية الشخص الآخر لعالم. هكذا، يمكنك خلق جو من الثقة والاحترام المتبادل، ولكي تقيم علاقة جيدة مع شخص آخر، عليك أن تدرك وتمارس المكونات الثلاثة لهذه العلاقة.

المو افقة

إن الموافقة هي عملية جعل نواحٍ من سلوكك الخارجي تتلائم تقريبًا مع نواحٍ من السلوك الخارجي للشخص الآخر. فإذا كانت زوجتك تعبر عن نفسها بواسطة حركات يدوية معينة -فعليك أن تنسخ تلك الحركات اليدوية تمامًا.

إن الموافقة ليست التقليد؛ فتقليد الناس يعود إلى السخرية والاستهزاء بهم، والموافقة هي مفتاح إقامة العلاقة.

المطابقة

إن المطابقة هي العملية المستمرة لموافقة حركات وأساليب تحدث الناس.. لذلك، واصل تضبيط حركات جسمك لمماثلة ومناظرة حركات جسم الشخص الآخر، واستعمال الكلمات ومجموعات الكلمات الخاصة والمميزة التي يستعملها. سوف تمكنك هذه الطريقة من إقامة علاقة مع الآخرين وتثبيتها، وهكذا سوف تلبي رؤيتهم للعالم وترى الأشياء من وجهة نظرهم، وتسير سيرهم وتتحدث حديثهم؛ فالمطابقة تدعم العلاقة وتقويها على المستويين الواعي واللا واعي.

القيادة

تولد الموافقة والمطابقة التآزر.. وتأتي بعدهما القيادة التي هي اختبار لهذا

التآزر بالذات، ويهدف تغيير وضعياتك البدنية إلى اختبار مستوى العلاقة المقامة، وبعبارة أخرى، يتبع الشخص الآخر قيادتك بالكلمات أو بدون كلمات.

إذا أقدم الشخص الآخر على تغيير وضعيته لموافقة وضعيتك، لديك علاقة لا شعورية متينة. إذا -على سبيل المثال- وضعت رجلًا فوق رجل، وفعل الشخص الآخر الشيء ذاته واستمر في تغيير وضعياته مثلما تفعل -فإن هذا الشخص يتبع قيادتك. وإذا استمر الشخص في اتباع قيادتك، لديك علاقة ممتازة. والآن تستطيع قيادته نحو النتيجة المرغوبة، وسوف يساعدك الجدول التالي على تطوير وتحسين الموافقة والمطابقة والقيادة.

أنماط بناء العلاقة

١ – الموافقة المباشرة غير الملفوظة

الجسم كله
وافق، أو لائم وضعيتك مع وضعية الشخص الآخر.

نصف الجسم
وافق، أو لائم وضعيتك مع وضعية النصف العلوي أو السفلي من جسم الشخص الآخر.

الرأس وزاوية الكتف
وافق حركات الشخص الآخر.. الرأس، الكتفين.

تعبيرات الوجه
الشفتان، العينان، حواجب العيون.. راقب ووافق.

الحركات
وافق الحركات بدراية.

التنفس
لموافقة طريقة التنفس، لاحظ حركات الصدر والكتفين، ووافقها لو أمكن.

الصوت

وافق حجم، وسرعة، ونبرة الصوت.

بعض أجزاء الجسم

حركة تكرارية مثل تطرف العين.

٢ - الموافقة المتقاطعة غير الملفوظة

وافق سلوك مختلف بسلوك آخر: إذا طرفت عين الشخص الذي يعمل معك، احنِ رأسك قليلًا -إذا وضع الشخص رجلًا فوق رجل فضع ذراعيك بشكل متقاطع.

٣- الموافقة الملفوظة

النظام التمثيلي

استعمل نفس التأكيدات اللغوية التي يستعملها الشخص الآخر.

الجمل التكرارية

لاحظ تشكيل الجملة وكررها.

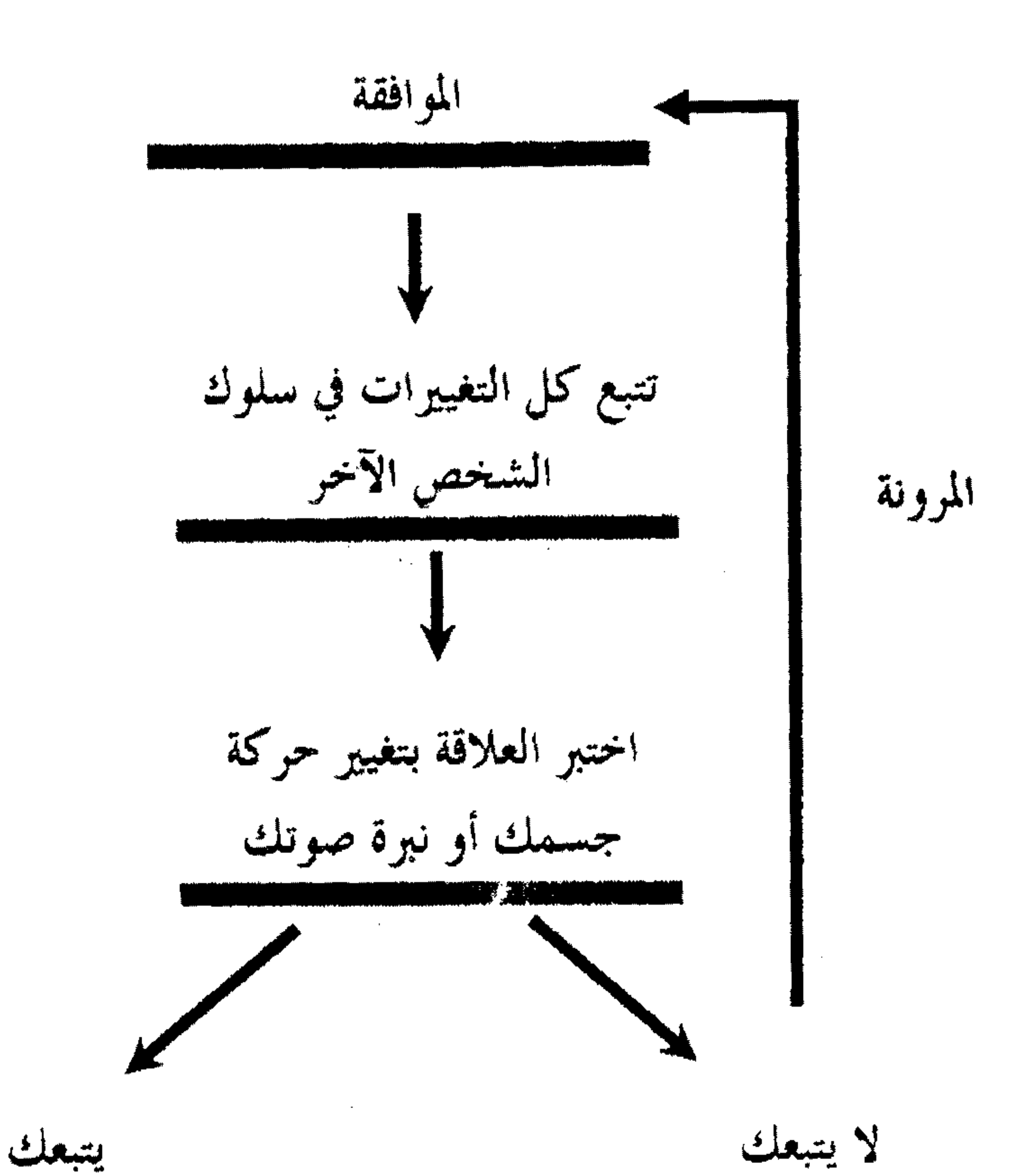
التعبيرات المميزة

أرى -تعرف -أحب ذلك -هذا مدهش.

الأفكار والتأملات

اقتبس فكرة الشخص الآخر، وأدخلها في الحديث معه.

جدول الموافقة والقيادة



كلمات الاتصال الثلاث

«يتقاسم الأصدقاء كل شيء» أفلاطون

اكتشف «البر مهارابيان» وهو أستاذ في جامعة كاليفورنيا بلوس أنجلوس، ومؤلف كتاب «البلاغ الصامت» أحد المفاهيم البارعة للاتصال، وهي كالآتي:

١ - اللفظي

لا تمثل العملية اللفظية سوى ٧٪ من عملية الاتصال، وفي رأي مهارابيان: «ليست للكلمات أي معنى سوى المعنى الذي نعطيه لها» -والكلمات ليست لها أية طاقة غير التي ندخلها فيها. وفي الحقيقة لا تستطيع التحكم في إدراك الآخرين العقلي وتفهمهم وفقًا لتحليلك الشخصي، ولا تزيد أهمية الكلمات عن ٧٪ فعلًا، إلا أنها قد تبلغ ١٠٠٪ عند الشخص الآخر.. لذلك اختر كلماتك بعناية.

٢- الصوتي

تزيد أهمية العامل الصوتي عن ٣٨٪ بالفعل، فإن نبرة صوتك قد تنقل بلاغًا مضادًا في المعنى للذي تحمله كلماتك.. ففي أغلب الأحيان، يكون للبلاغ الصوتي تأثير أعمق من البلاغ الكلامي. كثيرًا ما يقول الناس أشياء بنبرة صوت تضفي معنًى مخالفًا لمجمل ما يقولونه.

عندما تتكلم مع شخص، تأكد أن كلماتك تتوافق مع نبرة الصوت التي تستعملها.

٣- البصري

إن الكلمة الثالثة في مفهوم الاتصال عند «مهارابيان» هي بصري. وهو يمثل ٥٥٪ من عملية الاتصال. إن لغة جسمك وتعبيرات وجهك لها تأثير أعمق في عملية الاتصال من العاملين اللفظي والصوتي مجتمعين.

والطريقة الأفضل لتصوير ذلك، هي مثل المرأة التي لم تصدق زوجها حينما كان يقول لها: إنه يحبها -كانت كلماته تقول: «أحبك» بينما كانت نبرة صوته تلغي

قوله، ورأسه المتمايلة تمحو الحب كلية. كان الزوج يجهل أن على الكلمات أن تنسجم وتتناغم تمامًا مع نبرة الصوت وحركات الجسم وتعبيرات الوجه -فنحن لا نصدق سوى الكلمات التي تدعمها وتؤيدها الصور التي نراها. في النهاية، اقتنع الزوج أن لفظ هذه الكلمات لم يكن كافيًا، بل كان عليه التعبير عنها.

بمعرفة الكلمات الثلاث للاتصال، سوف تكون لكلماتك التأثير الإيجابي المطلوب.

الكلمات الثلاث

لفظي= ٧٪

صوتي= ٣٨٪

بصري= ٥٥٪

نموذج التدقيق
META- MODEL

«كل إضافة إلى المعرفة الحقيقية هي إضافة إلى القدرة البشرية» هوراثيو

كان «ريتشارد باندلر»، و«جون جريندر» صاحبا الفضل في تطوير نموذج التدقيق، وكان الهدف من هذا النموذج هو جمع المعلومات عن طريق إعادة ربط الناس بتجاربها. فأغلب الناس يقولون شيئًا ويقصدون شيئًا آخر، أو ما هو أسوأ، يجهل البعض ما يعنون. في حالات كهذه، ينقل الناس بلاغات متضاربة -اخترت هذا الموضوع بالذات لمساعدتك على تحسين اتصالك بالآخرين. بعد تعلمك نموذج التدقيق سوف تتمكن من الحصول على:

١- الدقة في اللغة التي تستعملها، وتركيب جمل كاملة تتضمن المعلومات المطلوبة من أجل الحصول على الإجابة المتوقعة.

٢- طرح أسئلة محددة بغية الحصول على أجوبة محددة إذا كان هناك معلومات ناقصة في حديث الشخص الآخر.

٣- الارتباط القوي بتجربة الشخص الآخر بقصد الحصول على صورة جلية وواضحة، وتجنب الاتصال السلبي.

٤- الاستماع والإدراك بلغة مميزات نموذج «التدقيق»، وإيجاد البيئة الأنسب للتفهم والتعليم.

إن النسخة الحالية من نموذج «التدقيق» -مهما كانت مبسطة- فإنها سوف تساعدك على جمع المعلومات، وإعادة ربط الكلام بالتجارب. كما أنك سترى كيف يسهل عليك هذا النموذج تحويلك إلى أستاذ في فن الاتصال.

الإلغاء

إن الإلغاء كما جرت مناقشته في الباب الثاني، يساعد على الوصول لصميم ما تجري مناقشته، وذلك بطرح أسئلة وإعطاء أجوبة بهدف إعادة ربط اللغة الناقصة في تعبير الناس بتجاربهم الكاملة. والهدف هو الوصول إلى المعلومات

التي يكون محدثك قد ألغاها أثناء حديثك معه.

يجب التمييز بين أربعة مستويات في عملية الإلغاء:

١- الإلغاء البسيط.

٢- الإلغاء بالمقارنة.

٣- الأفعال غير المحددة.

٤- غياب المؤشر المرجعي.

١- الإلغاء البسيط

يمكنك أن تكون مطبقًا ممتازًا لنموذج «التدقيق»، بطرح أسئلة مثل «عن أي شيء؟» أو «عن أي شخص؟» حينما تكون الجملة مبهمة أو ناقصة بعض المعلومات. من شأن تلك الأسئلة حث الشخص على البحث عن المعلومات المفقودة.

مثال١: أنا لا أفهم.

إجابة نموذج التدقيق: لا تفهم ماذا؟

مثال٢: أشعر بعدم الارتياح.

إجابة نموذج التدقيق: أنت تشعر بعدم الارتياح بخصوص ماذا؟.. أو أنت تشعر بعدم الارتياح بخصوص من؟

٢- الإلغاء بالمقارنة

المقارنة هي التشبيه بين شيئين واضحي الملامح. ولكن نجد في هذا النوع من الإلغاء، أن الشخص يستخدم طرفًا واحدًا فقط من المقارنة ويلغي الطرف الآخر، بوضع أسئلة مثل «مقارن بمن؟» أو «مقارن بماذا؟» أو «مقارن بمتى؟» وبذلك تساعد الشخص على العثور على المعلومات المفقودة، وبالتالي تصبح المقارنة محددة وكاملة.

مثال١: أنا متوعك الصحة.

إجابة نموذج التدقيق: أنت متوعك الصحة بالمقارنة بأية فترة؟

مثال٢: أنا أكثر ذكاء.

إجابة نموذج التدقيق: مقارنة بمن؟

٣- الأفعال غير المحددة

تشير الأفعال غير المحددة عادة إلى انفعالات سلبية وهي تستلزم أسئلة مباشرة ومحددة من جانب مطبق نموذج التدقيق.. مثل: «كيف على وجه التخصيص؟» هكذا تساعد الشخص الآخر على أن يكون أكثر تدقيقًا في جملته.

مثال١: رفضني.

إجابة نموذج التدقيق: كيف على وجه التخصيص رفضك؟

مثال٢: تجاهلتني الليلة الماضية.

إجابة نموذج التدقيق: كيف على وجه التخصيص تجاهلتك؟

٤- غياب المؤشر المرجعي

في هذا النوع من الإلغاء، يقوم الشخص بتعميم تجربته إلى حد الغموض والإبهام. ويستخدم مطبق نموذج التدقيق أسئلة من النوع: «من على وجه التخصيص؟»، و«ماذا على وجه التخصيص؟» بغية الاستدلال بمرجع لإحضار المعلومة الناقصة.

مثال١: لا يحبني أحد.

إجابة نموذج التدقيق: من على وجه التخصيص لا يحبك؟

مثال٢: لا يستمعون إليَّ.

إجابة نموذج التدقيق: من على وجه التخصيص لا يستمع إليك؟

مثال٣: لا أهمية لذلك.

إجابة نموذج التدقيق: ما الشيء على وجه التخصيص الذي لا أهمية له؟

والمطبق الماهر لنموذج التدقيق هو الذي يستمع ويركز على المعلومات

الناقصة، وهي معلومات ملغاة. ضع الأسئلة المناسبة وفقًا لنموذج التدقيق؛ حتى تشجع الناس على الارتباط بتجاربهم وتكون لك رؤية إجمالية للموضوع.

التعميم

جرت مناقشة هذا الموضوع أيضًا في الباب الثاني. وللتعميم علاقة بالمزايدات والتحديدات، كما يحدث في الإلغاء يجعل التعميم الناس يدفنون عوامل رئيسة قد تمكنهم عادة من الحصول على ما يريدون.

هناك مستويان للتعميم

١- المقاييس العامة.

٢- العوامل الشكلية.

١- المقاييس العامة

إن المقاييس العامة الأكثر شيوعًا هي: «كل»، «دائمًا»، «أبدًا»، «لا أحد».. بتلك المقاييس وبغيرها، يميل الناس إلى المزايدة والمغالاة فيما يشعرون به وذلك باستعمال النبرة الصوتية. إن التعامل مع هذه التعميمات هو أمر في غاية الأهمية للحصول على عدد أكبر من الخيارات، وتستطيع عمل ذلك من خلال:

(أ) المغالاة في التعميم

مثلا: لا يحبني أحد.

إجابة نموذج التدقيق: لا أحد، لا أحد؟

بتعميم الكلمة المستعملة، تساهم في لفت الانتباه إلى عامل المبالغة.. بالتأكيد أن هناك أشخاصًا في مكان ما يهمهم أمرك، اجعلهم يلمسون ذلك.

(ب) أسئلة تشمل «في أي وقت مضى؟»

مثلا: لا أفعل أبدًا أي شيء صحيح.

إجابة نموذج التدقيق: هل فعلت شيئًا صحيحًا في أي وقت مضى، ولو مرة واحدة؟

٢- العوامل الشكلية

إن العوامل الشكلية كلمات تدل على التحديد.

هناك نوعان من العوامل الشكلية

(أ) العوامل الشكلية للضرورة «لا أقدر، يتحتم، ذلك ضروري».

ب- العوامل الشكلية للإمكانيات والاستحالات «ذلك ممكن، ذلك مستحيل».

ويتعامل مطبق نموذج التدقيق مع تلك التحديدات بوضع السؤال: «ما الذي يوقفك؟»، و«ما الذي قد يحدث لو فعلت؟».

يرجع السؤال الأول الشخص إلى الماضي؛ كي يجد التجربة التي على أساسها أقام هذا التعميم. والسؤال الثاني يأخذ الشخص إلى المستقبل؛ كي يتخيل النتائج المحتملة.

مثال١: لا أستطيع فعل ذلك.

إجابة نموذج التدقيق: ما الذي يوقفك؟.. أو

ماذا يحدث لو فعلت ذلك؟

مثال٢: من المستحيل إنهاء هذا التقرير اليوم

إجابة نموذج التدقيق: ماذا يوقفك؟.. و

ماذا يحدث لو فعلت ذلك؟

ماذا يحدث لو لم تفعل ذلك؟

التحريف

للتحريف علاقة بمعنى المعلومة -أي: بمعنى الكلمات- وفي الحالة التي تهمنا، هو المعنى المحرف أو المشوه للكلمة.

تتضمن هذه الفئة أربع مستويات:

١ - قراءة الأفكار.

٢- الأداء الضائع.

٣- المساواة المركبة.

٤- السبب والنتيجة.

١- قراءة الأفكار

تعني قراءة الأفكار: أن في مقدورنا معرفة ما يفكر ويشعر به شخص، دون الاتصال المباشر به. إذا تصرف الناس على أسس الأوهام بدلًا من المعلومات – ففي وسعهم عمل الكثير لكبت الآخرين. ويتعامل مطبق نموذج التدقيق مع هذا الوضع بسؤاله: «على أي وجه من التخصيص تعرف؟». وبتعاملك مع قراء الأفكار، تجعلهم أولًا يدركون مدى ادعائهم الباطل بأنهم يعرفون ما يدور في خاطر الإنسان.

مثال١: إني متأكد من أنك قادر على رؤية ما أشعر به.

إجابة نموذج التدقيق: كيف على وجه التخصيص يمكنك التأكد من أنني أرى ما تشعر به؟

مثال٢: اعرف ما تقصده.

إجابة نموذج التدقيق: كيف على وجه التخصيص تعرف ما أقصده؟

مثال٣: اعرف ما هو أفضل له.

إجابة نموذج التدقيق: كيف على وجه التخصيص تعرف ما هو أفضل له؟

٢- الأداء الضائع

هي ببساطة أحكام يستعملها الناس لمصلحتهم الخاصة. إن تحريف الأداء الضائع يجعل الناس عادة يضعون ويفرضون قواعد عامة. والتعامل الحاسم مع هذا الوضع يؤدي بالناس إلى أن يدركوا أنه من المباح أن تكون لهم قواعدهم وآراؤهم الخاصة بهم مع ترك الآخرين يتصرفون طبقًا لقواعد وآراء خاصة بهم. اسأل: «لمن؟»، أو «وفقًا لمن؟» بهذا الأسلوب تدع الناس يتحملون مسئولية أحكامهم.

مثال١: من غير اللائق التكلم بسرعة.

إجابة نموذج التدقيق: وفقًا لمن؟

مثال٢: تلك هي الطريقة لعمل ذلك.

إجابة نموذج التدقيق: تلك هي الطريقة لعمل ذلك بالنسبة لمن؟

مثال٣: لا قيمة لهذا السؤال.

إجابة نموذج التدقيق: وفقًا لمن لا قيمة لهذا السؤال؟

٣- المساواة المركبة

يرجع ذلك إلى تأويل تجارب حقيقية على أساس معناها الظاهري المباشر. فإذا كانت إحدى التجارب حقيقية -فتكون الأخرى حقيقية أيضًا. ويتولى مطبق نموذج التدقيق التعامل مع ذلك بطرح أسئلة تحتوي على «كيف».

مثال١: أنت تصرخ دائمًا فيَّ -أنت تكرهني.

إجابة نموذج التدقيق: كيف أن مجرد الصراخ فيك هو علامة كراهيتي لك؟

مثال٢: حينما أتكلم معه، ينظر إلى بعيد ولا يوليني أي اهتمام.

إجابة نموذج التدقيق: كيف أن نظره إلى بعيد هو دليل على عدم إبداء أي اهتمام بك؟

٤- السبب والنتيجة

إن السبب والنتيجة يعنيان أن أحدهما يسبب استجابة انفعالية في الآخر. وفي الحقيقة، يحد كل من السبب والنتيجة الاستجابات نظرًا إلى عامل التأثير الانفعالي. للتغلب على هذه المشكلة، على مطبق نموذج التدقيق النزول إلى جذر الموضوع سائلًا: «كيف أن (س) يسبب (ص)؟».

مثال١: أنت تخيب أملي.

إجابة نموذج التدقيق: كيف أخيب أملك؟.. أو

كيف من الممكن لي أن أخيب أملك؟

مثال٢: يجعلني أحس أنني مخطئ.

إجابة نموذج التدقيق: كيف يجعلك تحس أنك مخطئ؟

مثال٣: إني حزين؛ لأنك متأخر.

إجابة نموذج التدقيق: كيف أمر تأخيري يجعلك حزينًا؟

قد تعني اللغة التي يستعملها أغلبية الناس شيئًا مختلفًا تمامًا عما هو مفروض أن تعنيه. باستخدام أسئلة نموذج التدقيق سوف تدرك تمامًا ما يعنيه الشخص وتجيب عليه بالأسلوب المناسب.

مرة أخرى، يهدف كل ذلك إلى ضمان اتصال طيب لك.

راجع الجدول التالي الذي هو ملخص مفيد لاستعادة النقاط الهامة في نموذج التدقيق.

جدول نموذج التدقيق META- MODEL

١ - الإلغاء (جمع المعلومات)	
الإلغاء بالمقارنة أنا أكثر ذكاءً * بالمقارنة بمن؟ * بالمقارنة بماذا؟	**الإلغاء البسيط** أنا غاضب * مِن مَن؟ * تجاه أي شيء؟
غياب المؤشر المرجعي لا يحبني * من على وجه التحديد؟	**الأفعال غير المحددة** أحزنني * كيف على وجه التحديد؟
٢ - التعميم (تحديدات نموذج المتحدث)	
العوامل الشكلية للضرورة والإمكانيات على أن، لا أستطيع، يمكنني، ممكن، مستحيل * ما الذي يوقفك؟ * ما الذي قد يحدث لو فعلت/ لم تفعل؟	**المقاييس العامة** هو متأخر دائمًا * دائمًا.. دائمًا؟ * ألم يكن متأخرًا في أي وقت مضى؟
٣- التحريف (الكلمات المحرفة المعنى)	
الأداء الضائع من غير اللائق قول ذلك * وفقًا لمن؟	**قراءة الأفكار** أعرف ما تريد * كيف على وجه التحديد؟
السبب والنتيجة يجنني! * كيف على وجه التحديد يجننك؟	**المساواة المركبة** يكرهني * من هو الذي يكرهك؟

يشتمل نموذج التدقيق على مجموعة من الأدوات ترمي إلى ترقية الاتصال وسد ثغرات الاتصال الرديئة أو غير المناسبة.

ومع تدريبك على نموذج التدقيق، التفت بصورة خاصة إلى عملياتك الداخلية، ولكن احذر من الدخول فيها وإصدار الأحكام.. وسوف يساعدك نموذج التدقيق على أن تبقى في المدار الخارجي للتجربة الحسية.. في الخارج سوف تلاحظ أن نموذج التدقيق يبسط لك جمع المعلومات من الناس، دون وجوب النزول إلى أعماق النفوس.

إذا قال شخص ما مثلًا: «أنا أخشى التجمعات البشرية» -فلا تدخل في نفسيته قائلًا: «أنا أعرف ذلك حق المعرفة» يكون تفكيرك الشخصي قد ورطك أكثر مما يلزم مقيدًا فرص الاتصال الجيد.. باستخدام نموذج التدقيق سوف تتمكن من طرح الأسئلة والتجاوب مع الشخص والحصول على معلومات إضافية عنه ومساعدة الشخص بوضع عدد أكبر من الخيارات أمامه. يمكنك الإجابة بالأسئلة: «كيف على وجه التخصيص؟»، أو «ماذا على وجه التخصيص؟».

تذكر ما يلي:

* لا تستخدم نموذج التدقيق بإسراف.

* استخدم هذه الطريقة بحكمة وذكاء، واستعمل نبرة الصوت وتعبيرات الوجه والحركات المناسبة.

في يدك الآن أداة اتصال بالغة القدرة والفعالية. استخدمها، تكلم معها، لاحظها، واطرح الأسئلة الصحيحة. تذكر أن تكون ممن يوفر المعلومات الكاملة. وأتقن مهاراتك بفعل قدرة خصائص نموذج التدقيق، وسوف تتمتع بسمعة التفوق في الاتصال الإنساني.

الباب الرابع

التفوق في فن الاتصال

«لا يوجد شيء واحد أنت عاجز عن الحصول عليه في هذه الدنيا ما دمت مقتنعًا ذهنيًا بإمكانية الحصول عليه»

روبرت كولييه

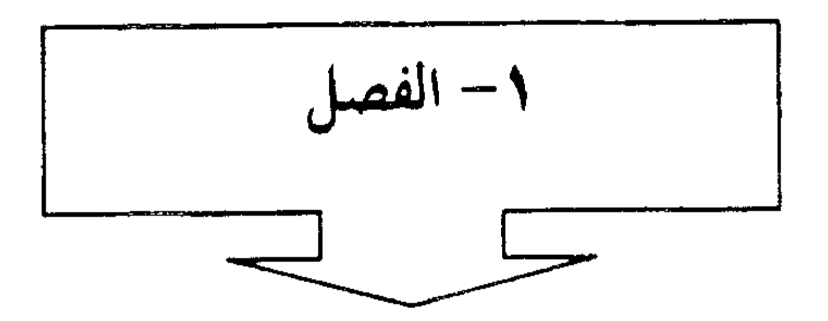
استراتيجية حل المشاكل

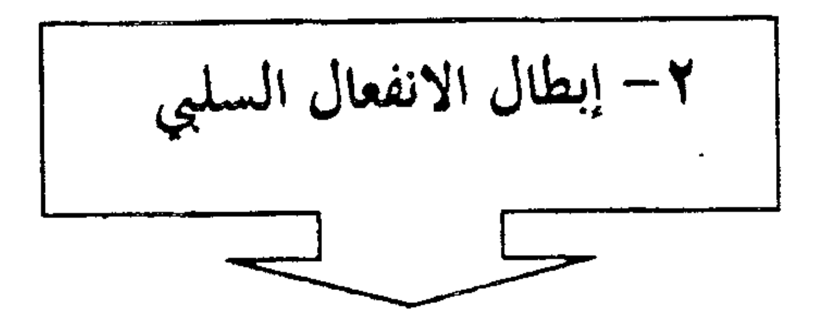
«إن المقاومة هي تفكير تحول إلى مشاعر، فإذا غيرت الفكرة التي ولدت المقاومة، تختفي المقاومة وتزول»بوب كونكلن

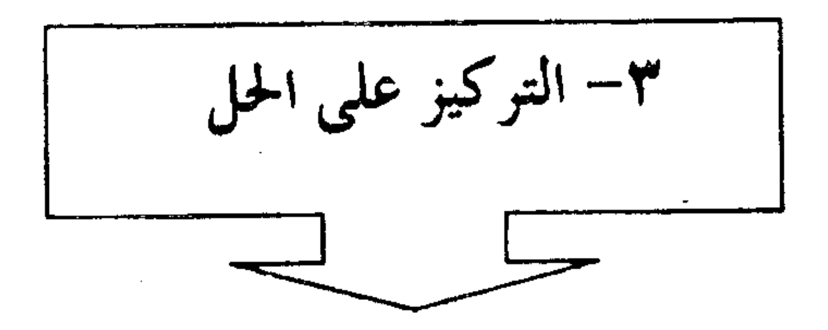
عاجلًا أم آجلًا سوف تقابلك تحديات، حتى الآن، قمت بتزويدك بالأدوات التي تمكنك من التحكم في انفعالاتك، والتركيز، والإدراك، والتقدير، والتمييز نسبة إلى ذاك التحدي بعينه الذي ينتظرك. كذلك قدمت لك مفاهيم الاتصال التي سوف تساندك في توجيه طاقتك نحو تحقيق هدفك وتساعدك على تجنب الوقوع في فخ المشكلة الإطارية، وفي الباب السابق قمنا بالتركيز على الأنظمة التمثيلية، والتأكيدات اللغوية، وتلميحات استعمال العيون، واستراتيجيات بناء العلاقة الإنسانية، والكلمات الثلاث للاتصال ونموذج التدقيق.. مستعينًا بكل هذه الأدوات في إمكانك أن تصبح من أبرز أساتذة الاتصال في العالم، وأكثرهم تفوقًا وبراعة.

كما قال «كوليبه»: لا يوجد شيء أنت عاجز عن نيله. سوف أعطيك المزيد لتحصل على المزيد..، سوف نبدأ باستراتيجية حل المشاكل، سوف تتعلم كيف تفصل ذاتك عن مشكلة معينة، سوف تتعلم كيف تساير وتطيب خواطر أشخاص غاضبين وتجعلهم يركزون على الحل بربطهم بانفعالاتهم الإيجابية. هكذا تكون أوصلتهم إلى النتيجة المنشودة. تجد في الصفحة التالية جدولًا يعطيك الصورة الشاملة لاستراتيجية حل المشاكل، بعد أن تكون قد ركزت على الكلمات الرئيسة، وسوف نشرحها بالتفصيل فيما يلي:

جدول استراتيجية حل المشاكل







٤- الربط بانفعالات إيجابية

١ - الفصل

خذ مثلًا مشاهدي أفلام الأشباح والرعب الجالسين أمام شاشة التلفاز في وقت متأخر من الليل. أثناء انقطاع متعمد واحد على الأقل في البرنامج التلفزيوني للإعلان والدعاية، تجدهم يذهبون إلى الحمام، ومعظمهم ينظرون حولهم في رعب.. وما هو أسوأ، لا يجرءون على النظر في المرآة خوفًا من ظهور شبح، أو وحش ما يتقدم من ورائهم. ومن أجل إبعاد تخيلاتهم الوهمية المخيفة، يتركون أنوار منازلهم مضاءة طوال الليل في جميع الغرف. وعلى صعيد آخر يضحك أشخاص آخرون ويسخرون من تفاهة ورخص الفيلم، دون الشعور بأي فزع أو رعب.

شاهدت مع عائلتي فيلم «تيتانك» كانت ابنتي التوأم «نرمين» تبكي، وأختها «نانسي» تضحك. قد تتساءل عن سبب ردود الفعل المتباعدة تلك. فقد ارتبطت نرمين ذهنيًا بالفيلم، وشاركت فيه بكل انفعالاتها، كما لو كانت طرفًا في القصة، تعيش كل ثانية منه بكل مشاعرها ووجدانها.. ومن ناحية أخرى، ظلت نانسي منفصلة كلية عن أحداث الفيلم، وسخرت من أختها مما تسبب في حدوث نقاش بسيط بينهما. واتهمت نرمين نانسي بأنها مجردة من العواطف، بينما وجدت نانسي أختها سخيفة؛ لأنها بكت وتورطت بإسراف في أحداث الفيلم.. إحداهما ارتبطت وعاشت التجربة بأكملها، والأخرى انفصلت وظلت انفعالاتها محايدة.

تزيد مشاهد الأفلام السينمائية الناس توريطًا في الأحداث -بسبب حجم الصوت العالي، والنظارات الثلاثية الاتجاهات، وعليه فإن أحداث الأفلام مهيأة لتسبب ردود فعل ملحوظة لدى المشاهدين.

قد يبدو ما سبق شرحًا مطولًا ومملًا، غير أن هذا الشرح له علاقة وثيقة ومباشرة باستراتيجية حل المشاكل. إذا تحداك شخص ما فالربط بالمشاعر السلبية التي تدفعك إليها أقواله، سوف يحدث بالضرورة.. لا تنفعل في الحال دفاعًا عن نفسك أو عن وجهة نظرك، عوضًا عن ذلك ركز على التبليغ والنتيجة.

هنا يجيء دور الفصل.. باستخدام الرابط على النحو الذي تم نقاشه في نهاية الباب الثاني، سوف تسترد التحكم في ذاتك. إذا انقضى وقت طويل منذ قراءتك الأخيرة له، أعد قراءته وإذا لزم الأمر، أرسِ رابطًا جديدًا وأطلق عليه رابط التحكم في الذات. عقب ترسيخ هذا الرابط مرنه. ابحث عن مكان مريح لن يزعجك فيه أحد لمدة ٢٠ دقيقة على الأقل. اجلس وتنفس تنفسًا عميقًا، أغمض عينيك وتخيل أنك في حالة تحدٍّ.. تخيل أنك تستخدم رابطك، وتفصل ذاتك عن الموقف الصعب. شاهد نفسك في وضع المسيطر المطلق على الموقف.

كل ما تحتاجه لكي تفصل ذاتك عن المشاعر السلبية هو التمرين. مارس تجربة التمرين الذهني، واستخدمه في كافة مواقف التحدي. وما تفعله في الواقع هو تدريب وبرمجة عقلك الواعي واللاواعي على معالجة مواقف التحدي بكفاءة واقتدار. حينذاك، تكون قادرًا على أخذ أي موقف تحدٍّ في الحسبان واستبقائه ومعالجته. لا يجب أن يفاجئك أي شيء مهما كان.

ها هي بعض التوجيهات للفصل:

١- ضع رابطًا للتحكم في الذات، واختبر فعاليته.

٢- أوجد مكانًا مريحًا لممارسة التمرين العقلي لمدة ٢٠ دقيقة.

٣- تنفس بعمق وارتياح إلى أن تشعر بالراحة.

٤- أغمض عينيك، وضع نفسك في موقف تحدٍّ.. المس رابط التحكم في ذاتك، وشاهد نفسك وأنت في غاية الاسترخاء وراحة البال ومركزًا على البلاغ وفي الأغلب على النوايا.. أخيرًا، تخيل وأنت تحل المشكلة بلباقة.

٥- افتح عينيك ببطء.

مارس هذا التمرين يوميًا بغية تدريب ذهنك.. واصل التدريب إلى أن يصبح عادة راسخة فيك.

٢- إبطال الانفعالات السلبية

إن التعامل مع الأشخاص العصبيين يعني: التعامل مع انفعالاتهم، ابدأ دائمًا بالتعامل مع الانفعالات قبل اللجوء إلى المنطق..؛ لأن مشاعر الناس في معظم الأحيان شديدة السلبية، فهي لا تترك مجالًا للحديث المنطقي. إن المفتاح في التعامل مع الانفعالات هو إبطال مفعولها.. ولتحقيق ذلك، خذ علمًا بالمشكلة، تعاطف، اشعر مع الشخص وشاطره همومه.

وأخذ العلم يعني أنك تجعل الآخرين يحسون أنك تسمعهم وتتفهم أوضاعهم تمامًا، وهذا بالفعل يولد الكلمة المؤثرة في هذه المرحلة.

هناك فرق بين التعاطف مع الشخص ومشاطرة همومه. والكلمتان مشتقتان من الإغريقية. ففي التعاطف تقول: «أنا أفهمك».. وفي المشاطرة تقول: «أنا أشعر تمامًا بما تشعر به».

ولإبطال الانفعال السلبي بنجاح، عليك مزج التعاطف والمشاطرة على النحو التالي: «أنا أفهم»، أو «أنا أقدر، وأشعر بما تشعر به».

يفضل البعض كلمة «أنا أوافقك»، لكن كما تمت الإشارة إليه في القسم المخصص لنموذج التدقيق لهذه الكلمة معانٍ واسعة. قد تحد هذه الكلمة وتحصر خياراتك، ومن الممكن أيضًا استخدامها ضدك في حدة النقاش. إذا قلت: «إني أدرك وجهة نظرك»..، و«أدرك ما تقوله» -فإنك لست مضطرًا أن توافق وتترك الباب مفتوحًا. يمكنك القول أيضًا: «إني أدركك تمامًا، وإليك ما أفكر فيه».

تذكر أن تبقى دائمًا على الحياد، مهما يكن الثمن. فالحياد هو الطريق الوحيد للبقاء بعيدًا عن الأزمة، وإبطال مفعول الانفعالات.

٣- ركِّز على الحل

ركَز على الحل مستخدمًا إحدى الاستراتيجيات التالية:

(أ) المساهمة دع الأشخاص يشاركون في عملية الحل، واسألهم: «كيف

تحبون أن يحل هذا الموقف؟» سوف يأخذ السؤال التركيز نحو الحل القادم ويبعده عن فخ الانفعالات السلبية. يلقى أسلوب المساهمة نجاحًا ملحوظًا مع الأشخاص الميالين للتحليل الذهني، والمهتمين بالتفاصيل.

(ب) **الانفراد في الحل**: تحمل مسئولية الموقف بأكمله، اعرض حلولًا للأزمة. إن مفهوم الانفرادية في الحل يتماشى مع ما نسميه أنماط السلوك الثورية والمتفجرة.

يشعر الأفراد الثوريون أن لا أحد يستمع إليهم، وأنهم لا يصلون إلى أية نتيجة.. لا عجب في أنهم يزدادون غضبًا وثورة، وتتراوح ردود فعلهم بين الصراخ والصياح والقذف بالأشياء. وسر التعامل مع هذه الفئة السلوكية هو استعمال استراتيجية الانفراد بالحل.. وتكلم بسرعة. الثوريون يريدون حلًّا فوريًا للأزمة! قل أشياء مثل: «إني هنا لمعالجة هذا الموقف **الآن** وسوف أفعل ذلك **بسرعة**». من هنا تحرك نحو الحل؛ حيث إن الثوريين يريدون رؤية نتائج فورية.

والأفراد المنفجرون مثل الثوريين، يريدون حل الأزمات في **الحال**، ويريدون أيضًا أن يشعروا **بالتقدير** قد تقول الأم المتفجرة الغاضبة من ابنها: «إني أتحمل كل شيء من أجلك وأنت لا تبالي». وهي في الواقع تريد سماع شيء مثل: «أعرف، ولك خالص تقديري». ثم أدخل كلمة «الآن» في الجملة بغية تبليغ معنى فورية الحل.

٤- الربط بالانفعالات الإيجابية

عقب إيجاد الحلول، تأتي مرحلة ربط الناس بانفعالاتهم الإيجابية. بعد نقاش حاد قد تقول زوجة لأخرى: «إني حقًّا أقدر ما فعلت، أريدك أن تعرفي أنك موضع عنايتي». إن ربط الناس بانفعالاتهم الطيبة، يترك أثرًا دائمًا.

استراتيجية الاتصال المطلق

«تضعك المعرفة في صفوف الحكماء.. ويضعك العمل في صفوف الناجحين.. ويضعك التفاهم في صفوف السعداء» دكتور إبراهيم الفقي

سوف يرتبط كل ما ناقشناه إلى الآن ببعضه في حلقة كاملة، سوف تتعلم في استراتيجية الاتصال المطلق عشر خطوات حاسمة لتحقيق هدفك:

الخطوة الأولى: استمع

استمع بانتباه وبدون مقاطعة -تفاهم وأبدِ اهتمامك بالاتصال البصري، ولا تحكم على الشخص؛ لأن هدفك في آخر الأمر، هو مساعدته أيًا كان على التغلب على انفعالاته السلبية والوصول إلى نتيجة.

الخطوة الثانية: افصل

كما هو الحال في استراتيجية حل المشاكل، من المهم جدًا أن تفصل ذاتك عن الموقف بأكمله. التزم بحياد الانفعالات، واستعمل رابط التحكم في ذاتك للتركيز على البلاغ.

الخطوة الثالثة: شاطر هموم الشخص الآخر

يفقد الناس سيطرتهم على أعصابهم، ويغضبون ويعجزون عن التمييز بينك وبين المشكلة. تسمح لك المشاطرة بالانضمام إلى الناس كما لو كانوا فريقًا.. فريقًا حقيقيًا في مواجهة أزمة. المشاطرة تجعل الناس يشعرون بأنهم موضع تفاهم وعناية. وللمشاطرة أوجه مختلفة.. فاستخدام اسم الشخص مثلًا، يزيد التقرب منه.. «كريم.. إني أتفهم وضعك، وربما قد أشعر بالشيء ذاته لو كان موقف مماثل قد واجهني». من شأن جعل الاتصال أكثر شخصية وتحديدًا أن ينتبه الناس أكثر لما تقوله.

الخطوة الرابعة: لاحظ، ووافق

لاحظ ما هي الأنظمة التمثيلية للناس.. أولِ انتباهًا خاصًا للتأكيدات

اللغوية، وقم بموافقتها. لاحظ أولًا حركات الجسم، وأية كلمات معينة يمكنك موافقتها. وأصل المطابقة لبناء علاقة على مستوى لا واعي.

الخطوة الخامسة: وضِّح، وقُد

حان وقتك للتحدث.. فتحدث بوضوح مستخدمًا التأكيدات اللغوية للشخص الآخر ومستوى طاقته -ضع الأسئلة مستخدمًا استراتيجيات نموذج التدقيق وإحدى الكلمات الأكثر فعالية للتوضيح هي «على وجه التخصيص». إذا لجأ الشخص للتعميم، استخدم: كيف؟ ماذا؟ أين؟ متى؟.. «على وجه التخصيص»، هكذا تدع الناس يتحولون من الاعتبارات العامة إلى التفكير المحدد. ثم تأتي القيادة بالأسلوب الذي تمت مناقشته في فقرة سابقة.

الخطوة السادسة: صرِّح ثانيًا

عقب تصريح الشخص باهتمامات محددة له، قم بتصريح ثانٍ، أو تفسير ما جرى قوله، أي: أنك تكرر البلاغ بكلماتك أنت لا كلماته، ذلك للتأكد من أنك فهمت فعلًا. نادِ الشخص باسمه للفت وتثبيت انتباهه، اجعل العلاقة شخصية.

الخطوة السابعة: اعزل

بعد إعادة تبليغ المشكلة بعباراتك الشخصية، وبعد أن يؤكد الشخص فهمه وموافقته على بيانك للمشكلة، اعزل فورًا مشاكل الشخص. هكذا تتناول كل مشكلة على حدة متجنبًا احتمال ظهور مشاكل أخرى. وما يلي هو مثال جيد لما نقول:

أنت: هل تسمح لي أن أسألك ما هو على وجه التخصيص الشيء الذي يزعجك؟

الشخص: أشعر أنك لا تبدي أي اهتمام بي.

أنت: هل هناك شيء آخر عدا ذلك؟

الشخص: لا.

بسؤالك: «عدا مشكلتك، هل هناك شيء آخر؟» تكون قد عزلت المشكلة، وفي حالة وجود مشكلة أخرى على وشك أن تثار في الحال، عالج أولًا المشكلة الحالية، ولا تشتت طاقتك في مواضيع متعددة قبل أن تنتهي من حل الموضوع الأول.

الخطوة الثامنة: التعميم

تستخدم عملية التعميم للحصول على موافقة. عندما تعمم، تستخدم اعتبارات يوافقك عليها متحدثك. مثلًا:

الشخص: أشعر أنك لا تبدي اهتمامًا بي.

أنت: هل هناك شيء آخر يزعجك غير ذلك؟

الشخص: لا.

أنت: (عمم).. أدري أنه من المهم لنا جميعًا أن نشعر بالتقدير ألا توافقني؟

الشخص: نعم.

استعن بتعميمات تعرف مسبقًا أن الناس سوف يوافقونك عليها. ابدأ دائمًا الاتصال بالموافقة لا بالاختلاف.

الخطوة التاسعة: التخصيص

يساعدك التخصيص على الحصول على موافقة، ثم تبدأ عملية التخصيص وهي أن تكون أكثر تحديدًا، وأن تحصل على المزيد من الموافقات. والتخصيص هو الحصول على سلسلة من الموافقات..، وإليك الطريقة لتحقيق ذلك:

الشخص: أشعر بأنك لا تبدي اهتمامًا بي.

أنت: هل هناك أي شيء آخر يزعجك غير ذلك؟

الشخص: لا.

أنت: (عمم) -أعرف أنه من المهم جدًّا لنا جميعًا أن نشعر بأننا موضع تقدير واهتمام، ألا توافقني على ذلك؟

الشخص: نعم.

أنت: (خصص) -إذن فإن ذلك مهم بالنسبة لك؟

الشخص: نعم.

أنت: (استمر في التخصيص) -ما الذي حدث على وجه التخصيص جعلك تشعر أنني لا أبدي اهتمامًا بك؟

الشخص: الليلة الماضية أثناء العشاء، لم تكن تستمع إليّ، وظللت تقاطعني.

يدعك التخصيص تستمر في الحصول على الموافقات، ونقل الشخص إلى المرحلة التالية. خلال التخصيص، قد تواجهك اعتراضات واختلافات.. في هذه الحالة عمم ثانية للحصول على موافقات، ثم خصص بتغيير حيثياتك للحصول على موافقة، ثم بعد ذلك انتقل إلى المستوى التالي. والهدف هو أن يشعر الشخص بالارتياح.

الخطوة العاشرة: تحرك نحو النتيجة

بالاستمرار في التخصيص والحصول على الموافقات، تدفع الشخص نحو نتيجة محددة ألا وهي التفاهم، والانسجام، والمشاعر الإيجابية أو كلها مجتمعة.. ها هي الطريقة:

أنت: إذن بالأمس، شعرت بأنني لم أكن مهتمًا؛ لأنني لم أكن أستمع إليك وكنت أقاطعك.. أليس كذلك؟

الشخص: نعم.

أنت: إني أسف، وأريدك أن تعرف أنني أوليك العناية والاهتمام. ففي الأيام المقبلة، كيف تحب أن أستمع إليك؟

الشخص: بالالتفات والنظر إليّ، وتركي أنهي ما أقوله.

أنت: إني أفهمك، وفي المستقبل سوف أوليك انتباهًا أكبر، وأستمع لما تقوله دون أن أقاطعك، وسوف أنظر إليك.. هل يناسبك ذلك؟

الشخص: نعم.

أنت: حسنًا. إني سعيد بهذه المناقشة التي دارت بيننا.

استراتيجية الاتصال المطلق أهداف معينة:

١- الإدراك.

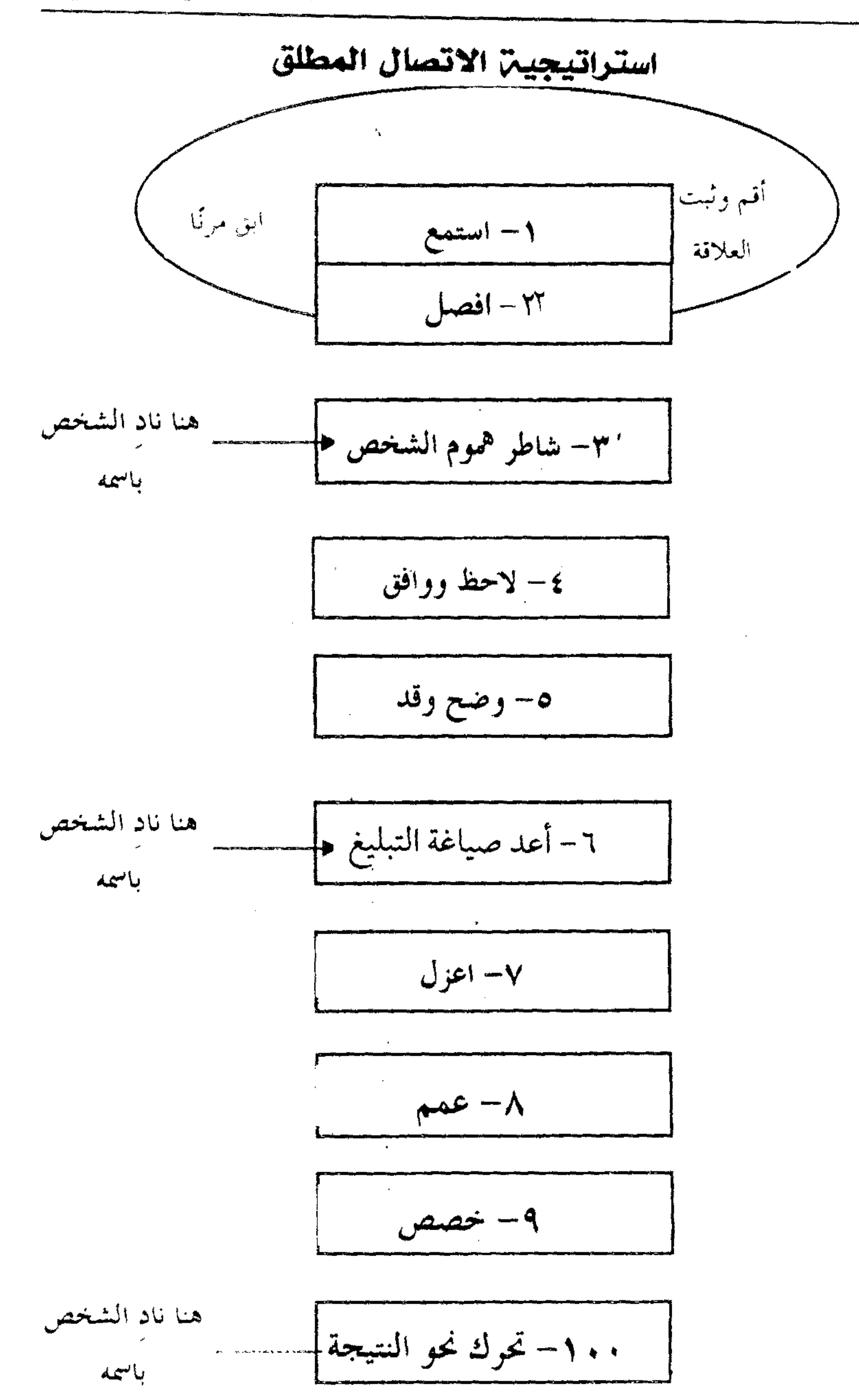
٢- بناء العلاقة وتثبيتها.

٣- الحصول على موافقة.

ابقَ مرنًا إلى أقصى الحدود، وحاول إلى أن تجد حلًّا للموقف.

استخدم قدرة استراتيجية الاتصال المطلق ببراعة، واستمتع بالانسجام الذي يدخل هذا الاتصال في حياتك.

استراتيجية الاتصال المطلق



برمّج ذهنك على التفوق في الاتصال

«يمكنك عمل أي شيء تعتقد أنه من الممكن عمله.. هذه هي هبة من عند الله؛ لأنه من خلالها تستطيع حل أية مشكلة إنسانية» روبير كوليه

في إمكانك برمجة عقلك بمعلومات مؤثرة من شأنها تحسين نوعية حياتك. يمكنك أن تصبح رجل اتصال عظيمًا، وذلك بشكل تلقائي مثل عملية التنفس. إلا أنك سوف تحتاج إلى أربعة مبادئ لتسديد خطاك، وهي: الإيمان، والتأكيد، والتصور الإبداعي، والعمل المنسق.

الإيمان

يقول «نابليون هل»: «ما يقدر عقل الإنسان على تفهمه والإيمان به، في إمكان عقل الإنسان أن يحققه». لا يحول أي شيء في العالم دون نيلك الشيء الذي تعرف أنه في إمكانك الحصول عليه. في الواقع، نجاح الناس الذين تفوقوا في مجال ما يرجع إلى إيمانهم الراسخ في حتمية النجاح. كان «غاندي» يؤمن أنه من الممكن تحرير بلاده من نير الاستعمار البريطاني، والحصول على تقرير مصير الهند بالطرق السلمية -فأنجز ذلك.

كان الرئيس الراحل أنور السادات مؤمنًا بإمكانية تقديم نصر عسكري لمصر -وهكذا فعل. كذلك نجد أن الأنبياء والمرسلين الذين بعثهم الله سبحانه وتعالى كان لديهم إيمان لا يتزحزح في إكمال مهمتهم بالنجاح، فوفقوا.

هل تؤمن أنه في إمكانك أن تصبح رجل اتصال عظيمًا؟.. هل تؤمن أنك تستحق أن تكون أسعد في حياتك، وأنك الشخص الوحيد الذي يستطيع إحداث ذلك؟.. إذا تشككت في ذلك ألا تظن أن الوقت قد حان من أجل التخلص من هذا الاعتقاد السلبي؟.. ألا تعتقد أن الوقت قد أتى لكي تستخدم الطاقات والإمكانيات التي وهبك الله إياها، وتباشر في إيقاظ العملاق النائم في داخلك؟

قل لنفسك وللآخرين أنك تؤمن بذاتك وبمقدرتك على النجاح -وكما قال «فرجيل»: «يقدرون؛ لأنهم يعتقدون أنهم يقدرون».

التأكيد

قال «جون أركسون»: «وجدت أنني كنت قادرًا على إيجاد الطاقة، وإيجاد التصميم لمواصلة الطريق. وتعلمت أني في إمكان عقلك إدهاش جسمك إذا استطعت أن تقول لنفسك: يمكنني تحقيق ذلك.. يمكنني عمل ذلك.. يمكنني عمل ذلك».

ترجع المرة الأولى التي ألفت فيها فكرة التأكيد إلى عام ١٩٨٠ عندما كنت مديرًا لفندق خمس نجوم بمونتريال. لم أكن أعتقد أن لهذا المفهوم قيمة تذكر، إلى أن أصابني إرهاق شديد..، وطلب مني صديق أن أرافقه إلى ندوة حول قدرة التأكيد.. في هذه الفترة كانت قرحة في معدتي تلويني وجعًا وألمًا.. فترددت، وقال لي صديقي: «لن تخسر شيئًا، وإن لم تجد هذه الندوة مفيدة لك -فغادر».. فقبلت، وفوجئت بالاستمتاع بها. وقررت تطبيق ما كان المدرس قد أوصى به لمدة ٢١ يومًا، وهي الفترة الزمنية التي يتطلبها وضع عادة جديدة موضع التنفيذ.

وبدأت في استخدام التأكيد وخلال الأيام الثلاثة الأولى، شفيت من إرهاقي وفي أقل من عشرة أيام، لم أكن أشعر بعذاب القرحة على الإطلاق. إن التأكيد هو بالفعل شديد التأثير، ولأننا في أي حال نتحدث مع أنفسنا ونضع ما يزيد عن ٦٠٠٠٠ فكرة داخل أذهاننا يوميًّا، فلماذا لا تملأ هذه الأذهان بأفكار جيدة ولائقة؟.. سوف ترى بنفسك أن السعادة تتوقف على أسلوب تفكيرك.

من أجل برمجة عقلك بالتأكيدات، تحتاج إلى خمسة أشياء:

١- يجب أن يكون التأكيد إيجابيًّا. لا تقل: «أنا لست رجل اتصال سيئًا».. إنما «أنا رجل اتصال متفوق».

٢- يجب أن يكون تأكيدك في صيغة الزمن الحاضر. لا تقل: «سوف أصبح رجل اتصال بارعًا». هذا جيد إنما يفتقد التأثير.. بدلًا منه قل: «إني رجل اتصال ماهر».

٣- يجب أن تكون تأكيداتك موجزة. لا تقل جملًا طويلة، فصل الجملة المختصرة والمحددة والهادفة إلى غاية معينة.

٤- يجب أن تصاحب تأكيداتك مشاعر قوية.. إذا قلت: «إني رجل اتصال ناجح» دون أن تشعر أو تؤمن بما تقول -فإن عقلك اللا واعي لن يتقبل هذا التصريح.

٥- يجب تكرار تأكيداتك يوميًا أو عدة مرات في اليوم. إذا اكتفيت بالتأكيد لمدة بضعة أيام أو من حين لآخر، سوف يكون تأكيدك ضعيف التأثير. من المهم التأكيد يوميًا بكثرة، وكلما أمكن ذلك.

إليك عشرة تأكيدات يمكنك استعمالها لبرمجة عقلك:

١- إني أؤمن بنفسي وبمقدرتي على النجاح.

٢- إني رجل اتصال ممتاز.

٣- إني مستمع كبير.

٤- يمكنني الابتسام بسهولة.

٥- حالتي تتحسن أكثر فأكثر يومًا بعد يوم من جميع النواحي.

٦- يمكنني التحكم في أحكامي وانفعالاتي بسهولة.

٧- إني أحب الناس وأقيم وجودي معهم.

٨- إني أحب ذاتي دون قيد أو شرط.

٩- إني رجل عطاء عظيم أسعى لمساعدة الناس.

١٠- الناس يحبونني، ويحبون الإحاطة بي واستشارتي.

يمكنك أيضًا تشكيل تأكيداتك الشخصية. أجد التأكيدات التي تناسبك تمامًا.. دوِّنها في مكان يسهل الوصول إليه.. احتفظ بها، وانسخ منها عدد الصور الذي ترغبه. ضع نسخة منها في غرفة نومك، وأخرى في مكتبك، وثالثة في محفظة جيبك، ورابعة في سيارتك. تأكد من قراءتها كلما أمكن خصوصًا قبل النوم. هكذا

تجري برمجة عقلك اللا واعي بالتأكيدات الإيجابية.

اقرأها في الصباح الباكر لمواصلة برمجة عقلك اللا واعي. بذلك تبدأ يومك بطاقة إيجابية ومشاعر جيدة علاوة على ذلك.

التصور الإبداعي

عندما قال «ألبرت أينشتين»: «إن الصور أهم من المعرفة». كان يقصد بذلك أن المعرفة تأتي من ماضيك، وربما تبقيك فيه، بينما تدفعك المخيلة نحو المستقبل بحرية لا حدود لها. كذلك قال «جورج برنارد شو»: «المخيلة هي الخطوة الأولى على طريق الإبداع». هذا أولًا صحيح، وكل اكتشاف تستفيد منه اليوم كان بالأمس في مخيلة شخص ما. قال الدكتور «إميل كوف» مؤلف كتاب «أوتوجينكس» الذي كان دفعه الرئيس التصور الإبداعي: «حينما تتصارع وتتنازع المخيلة وقوة الإدراك، فالمخيلة هي دائمًا الغالبة دون استثناء».

إن عملية التصور الإبداعي شائعة الاستعمال في عالم الرياضة. يجري دفع الرياضيين إلى رؤية أنفسهم في الملعب القصير السريع، ويستعمل الرسامون والمغنون ومعهم أكثر رجال الأعمال شهرة ونجاحًا أسلوب التصور الإبداعي.

كتبت مجلة «ساكس مجازين»: «بتصور أهدافك، تدفع عقلك اللا واعي إلى جعل تلك الصور الذهنية تتحول إلى حقائق ملموسة». إذا رأيت نفسك في اتصال ناجح مع أي شخص وفي أية ظروف -فسوف تصبح ما تتصوره، نعم، إن هذه العملية بتلك الدرجة من القدرة والفعالية.

إليك بعض الأفكار المفيدة للتصور الإبداعي:

١- أوجد ناحية مريحة وهادئة لن يزعجك فيها أحد لمدة ٢٠ دقيقة. ارتدِ ملابس مريحة.

٢- تنفس بعمق مستخدمًا ما سميته طريقة التنفس ٤- ٢- ٨ أي:

(أ) شهيق لأربع عدات.

(ب) أمسك الهواء داخل صدرك لمدة عدتين.

(ج) زفير لمدة ثمان عدات.

يضعك أسلوب التنفس هذا في حالة «ألفا» للاسترخاء التام، وهي ضرورية لبلوغ ذروة الإبداع.

٣- أغمض عينيك، وشاهد نفسك وأنت على اتصال بشخص. شاهد نفسك وأنت تبتسم وتستمع وتتفهم. شاهد نفسك وأنت توفر للشخص الدوافع والمسببات لكي يوافقك. انظر إلى الصورة الحية وكأنها تحدث تحت عينيك، واشعر بها.

٤- افتح عينيك. كرر هذا التمرين كلما شاهدت نفسك في موقف مختلف مع أشخاص مختلفين ولو أصعبهم طباعًا.

شاهد نفسك وأنت تحل كل مشكلة بدقة متناهية.

في وقت قصير جدًّا سوف تصبح الشخص الذي تراه في مخيلتك وتصورك.

العمل المنسق

يقول مثل قديم: «إن النجاح هو محصلة اجتهادات صغيرة تتكرر يومًا بعد يوم». يتحقق النجاح بالعمل المنسق أي: بالتقدم بخطوات صغيرة حتى تبلغ هدفك. مثلًا.. إذا كان هدف شخص هو تحقيق التحكم في الذات وفي نفسه، عليه بالبدء بقراءة الجزء من هذا الكتاب الخاص بالإحساس بالذات، ثم العزم على تطبيق ما جاء فيه، وملاحظة أنماط السلوك والتصرف. والخطوة التالية هي كتابة تلك الأنماط السلوكية لتفهمها..، ثم يجب قراءة كل ما يتعلق بالتركيز، وجعل المعلومات تصبح جزءًا من الحياة اليومية بغية الاتصال بشكل أفضل من أي وقت مضى.

إليك بعض القواعد الخاصة بالعمل المنسق والمتواصل:

١- قرر اليوم أنك سوف تتحول إلى رجل اتصال عظيم.

٢- تصرف على أساس تمتعك الفعلي بالسلوك الجديد الذي ترغبه. سوف ترى نفسك تتحول تدريجيًا إلى الشخص الذي تريد أن تكونه. وسوف يعينك على ذلك عقلك اللا واعي؛ حيث إنه يجهل ما إذا كانت هذه الأشياء ملائمة أو غير ملائمة. وتصرفك مثل رجل اتصال عظيم سوف يؤدي بك إلى سلوك مسلك رجل الاتصال العظيم.. وفي مدة قصيرة جدًا، سوف تصبح فعلًا رجل الاتصال المتفوق.

٣- استخدم يوميًا مفهوم «العشرة بوصات». تخيل أن كل خطوة تجتازها تقربك مسافة ١٠ بوصات من الهدف.

يجب ممارسة هذه الفكرة يوميًا.

٤- قل: «إني قادر على عمل ذلك» «إني قادر على عمل ذلك».. قلها بكثرة، وبإيمان وبشعور.

وتذكر أن عمل شيء من حين لآخر لن يوصلك لأية نتيجة. إنما العمل المتواصل والمنسق هو الفارق المميز في حياتك وهو الذي يساعدك على بلوغ هدفك. إذن، مثلما تتنفس وتأكل، اجعل من الاتصال جزءًا لا يتجزأ من حياتك.

الاستراتيجية الشخصية للدكتور الفقي

«يمكن القول بشكل عام: إن الإنسان الأكثر نجاحًا في الحياة هو من تتوفر لديه أفضل وأحسن المعلومات» بنيامين دسرائيلي

والآن سوف أقدم لك استراتيجيتي الشخصية، وهي تتضمن أربعة مفاهيم: الاستراحة، التصور، الرابط، والتأكيد.

١- فكر في موقف صعب تريد حله.

٢- قرر ما هو رابطك.

٣- الاستراحة -أوجد مكانًا مريحًا لن يزعجك فيه أحد لمدة ٢٠دقيقة. استخدم تقنية التنفس ٤- ٢- ٨ كررها من ٦ إلى ١٠ مرات لوضع نفسك في حالة «ألفا».

٤- أغمض عينيك، وتخيل نفسك في هذا الموقف. شاهد نفسك هادئًا، مرتاحًا، مسترخيًا، وفي تحكم مطلق في انفعالاتك.

شاهد نفسك وأنت تركز على البلاغ، وتتفهم نوايا الشخص الآخر. شاهد نفسك بينما تستمع بانتباه وتستخدم استراتيجية حل المشاكل، وتربط الناس بانفعالاتهم الإيجابية.

٥- عندما تكون راضيًا تمامًا عن الوضع، المس رابطك.

٦- افتح عينيك. فكر في نفس الموقف وأمسك رابطك. لاحظ المشاعر الطيبة فيك.

٧- قل لنفسك: «أنا رجل اتصال عظيم».. «أنا رجل اتصال عظيم».. كرر هذه الجملة ١٠ مرات -تنفس بقوة، واشعر بكل ذلك.

استخدم استراتيجيتي وسوف تكتسب بسرعة الثقة بنفسك، وتفتح على نفسك باب الاتصال المتفوق مهما كانت الظروف.

الخلاصة

كثيرًا ما لاحظت أناسًا كانوا ينظرون بدون أن يروا، ويسمعون بدون أن يستمعوا، ويتكلمون كلامًا خاليًا من أي معنى، ويلمسون بلا مشاعر ويتحركون بلا إدراك، وبفضلهم ألهمني الله لأن أصبح رجل الاتصال الذي كان ممكنًا لي أن أكونه.

دكتور إبراهيم الفقي

كان الليل دامسًا حينا عاد «مايكل» إلى بيته، ولكنه لم يكن وحده، كان قد وجد حصانًا. ولما عاد إلى منزله، توسل إلى أبيه؛ لكي يحتفظ بالحصان. قال والده: إنه من الممكن له إبقاء الحصان لهذه الليلة فقط؛ حيث إن من المتوقع أن يبحث صاحبه عنه.. ثم استطرد الأب: «في الصباح سأقول لك ماذا تفعل».

لم ينم مايكل أبدًا هذه الليلة.. وكان همه قضاء أطول فترة ممكنة مع الحصان. ولما ذهب والده إلى الفراش كانت الشمس قد أشرقت واستيقظ الجميع في البيت. وجاء الأب ليرى ابنه، وقال له: «أعتقد أنه عليك الآن أن ترجع الحصان إلى أصحابه». وقال مايكل: «ولكن يا والدي، لست أدري أين يقيم صاحب الحصان، لا أدري كيف ارجعه». فنظر الأب إلى ابنه بابتسامة وديعة فترة، ثم قال: «مايكل، سر إلى جانب الحصان ودعه يفتح لك الطريق».

ارتدى مايكل ملابسه للرحيل وهو غير مقتنع بما سمعه، ولكن بعد خروجه من المنزل فعل مثلما قال والده، ومشى إلى جانب الحيوان الجميل. وتعجب الولد حينما رأى الحصان يلف إلى اليسار ثم إلى اليمين -بافتخار، وتابع مايكل الحصان. أخيرًا وصل مايكل مبتسمًا وفرحًا ومعه الحصان إلى قرية. ولما رأى القرويون الحصان، أتوا راكضين، وشكروا مايكل لإرجاعه الحصان، وأعطوه هدية ولما عاد مايكل إلى منزله، سأله والده إذا كان أرجع الحصان. فهز مايكل رأسه قائلًا: «فعلت مثلما قلت لي، ووجد الحصان طريقه إلى صاحبه». وبعد فترة من التفكير أضاف: «أتدري يا أبي، هناك شيء أريد أن أقوله لك -حينما وجدت الحصان أمس كنت سعيدًا، وكان عندي أمل أنك ستسمح لي بإبقائه معي، ولكنني الآن أكثر سعادة؛ لأنني وفقت في مساعدة هؤلاء الناس في القرية -ولكن يا أبي، أعرف أنك طلبت مني إرجاع الحصان لسبب». فقال الأب مبتسمًا: «إن السعادة تنبع يا مايكل من العطاء والمساعدة وحينما ساعدت هؤلاء الناس، شعرت بالسعادة وهذا هو الدرس الأول لك. ودرسي الثاني هو أنه عندما سرت بالقرب

من الحصان، وجد سبيله إلى صاحبه بدون أي تأثير منك.. يا بني، يجب أن تتقبل الناس على أحوالهم ولا تحاول تغييرهم بل غير ذاتك».

إذا أردت أن يتقبلك الناس، تقبلهم كما هم، وإذا أردتهم أن يحترموك فاحترمهم أنت، وإذا أردت أن يبتسموا لك فابتسم لهم، وإذا أردتهم أن يحبوك أحبهم -إذا أردت أن تأخذ فأعطِ دون انتظار أي مقابل، وسوف تعطي عشرات المرات بالزيادة من الله سبحانه وتعالى.

عملًا بنصيحة والده، ازداد مايكل إدراكًا وتفهمًا، ومع الوقت أصبح أستاذًا في الاتصال. أنت أيضًا بمقدورك عمل الشيء ذاته -ابدأ اليوم في التأثير على نفسك؛ لأنك إذا حاولت التأثير على الآخرين فسوف تشعر باليأس والتعاسة - كما قال «غاندي»: «كن التغيير الذي تريد حدوثه في العالم». آمن بقوة أنك معجزة، وأن لا أحد يشبهك تمامًا لا هنا ولا في أي مكان آخر، تقبل الآخرين، أحبهم، أعطهم وركز على نواياهم. إني أضمن لك، ليس فقط أنك سوف تعتبر من أعظم رجال الاتصال في التاريخ، بل أيضًا أنك سوف تعيش حياة مليئة بالفرحة والسعادة.

أتمنى أن أكون تمكنت من مساعدتك على إيجاد الباب الذي سوف يضيء لك الطريق نحو مستقبل أفضل. دعنا نكُنِ الفارق المميز في هذا العالم.. في أمان الله.

كلمة حكمة

افعل كلما ما تستطيع من خير... وبكل ما تستطيع من وسائل... وبكافة الطرق الممكنة... كلما أتيحت لك الفرصة... إلى أكبر عدد من الناس... لأطول فترة ممكنة... وسوف يكون جزاؤك النجاح المطلق والسعادة الكاملة.

د. إبراهيم الفقي

مسرد الكلمات العسيرة مع شرح لها

تلميحات استعمال أجزاء الجسم

أنماط السلوك اللا وعية التي تشمل التنفس والحركات، وحركات الرأس والعيون، التي تعبر عن كيفيات حسية معينة.

الرابط

مثير خاص قد يكون منظرًا، صوتًا، كلمة أو لمسة تثير تلقائيًا ذكرى معينة وحالة بدنية أو ذهنية، مثلًا أغنية.

مقرونة

تجريب كافة استجابات نشاط معين دون كونها جزءًا من هذا النشاط. مثلًا: الشعور بركوب ألعاب الملاهي.

سمعي

الكيفية الحسية الكلامية/ السمعية وهي تشمل الأصوات والكلمات.

المرونة السلوكية

إمكانك تنويع التصرفات بغية أحداث الاستجابة المرغوبة عند شخص آخر.

المعتقدات

هي تعميمات عن نفسك و/ أو العالم الخارجي.

التعميم، أو التخصيص

النظر إلى موقف من زاوية واسعة، أو من ناحية أكثر تفصيلًا بقصد تحقيق غاية معينة.

الانسجام

عندما تكون الأهداف، والأفكار، وأنماط السلوك كلها متوافقة ومتناغمة.

مفصول

رؤية/ تجريب حادث من خارج جسم المتحدث. مثلًا: رؤية نفسك على شاشة سينما، أو رؤية نفسك وأنت طائف فوق حادث.

السلوك الخارجي

سلوك يراه الجميع.

تلميحات استعمال العيون

حركات لا إرادية للعيون تدل على عملية داخلية للبحث عن المعلومات، وتعرفنا أن شخصًا يرى صورًا داخلية، ويسمع أصواتًا داخلية، أو يجرب مشاعر.

المرونة

توفر الخيارات البديلة في موقف ما.

ذوقي

الكيفية الحسية للذوق.

حركي

الكيفيات الحسية للمس والتوتر العضلي «أحاسيس»، والانفعالات «المشاعر».

نموذج «التدقيق»

مجموعة مميزات لغوية واسئلة من أجل تحديد ما هي رؤية الشخص للعالم عن طريق لغته الكلامية.

عكس الفعل

وضع الذات في وضعية مماثلة للشخص الآخر بغية إقامة علاقة معه. وهي عملية اتصال تلقائية الحدوث.

عدم الموافقة

شخص يستخدم نظامًا تمثيليًا مختلفًا، وحركات وكلمات مختلفة عما يستخدمه

متحدثه، مسببًا بذلك عدم توافق في الاتصال.

العامل الشكلي

في اللغة الإنجليزية هي الكلمات المتعلقة بالإمكانية والضرورة مثل مفردات: قادر، غير قادر، يجب.

نموذج العالم

وصف الخريطة الذهنية لتجارب شخص ما.

التشكيل

هو عملية البرمجة اللغوية العصبية الخاصة بدراسة أمثلة حية للتفوق، والامتياز انساني، وهدفها إيجاد التمييز الرئيس الواجب إجراؤه من أجل الحصول على نتائج متشابهة.

البرمجة اللغوية العصبية

البرمجة اللغوية العصبية هي: تشير إلى أفكارنا ومشاعرنا وأعمالنا.

تشير إلى قدرتنا على استخدام اللغة الملفوظة وغير الملفوظة. **العصبية:** تتعلق بجهازنا العصبي، مسلك حواسنا الخمس التي عن طريقها نرى، نسمع، نشعر، نتذوق ونشم.

غير لفظي

بدون كلمات. تشير عادة إلى الجزء المتناظر في سلوكنا مثل: نبرة الصوت، أو ميزة أخرى في السلوك الخارجي.

الشمي

الكيفيّة الحسية للشم.

المطابقة

موافقة السلوك والوضعية واللغة والتأكيدات اللغوية عند شخص آخر من أجل إقامة علاقة معه.

التأكيدات اللغوية
هي الكلمات التي تدل على النظام التمثيلي المستخدم في حالة الوعي. أمثلة: «كما أراه»، «طلبت منه أن يستمع»، «شعروا بأنهم لم يكونوا متصلين».

النظام التمثيلي المفضل
الكيفية الحسية الأكثر استعمالًا وتطورًا عند شخص ما.

العلاقة
العملية الطبيعية لموافقة ومناسقة شخص آخر.

النظام التمثيلي
الكيفيات الحسية: البصرية، السمعية، الحركية، الشمية، الذوقية -تسمى تمثيلية؛ لأنه من خلالها يقوم العقل البشري بالتعبير عن الذكريات والأفراد.

الكيفيات الحسية
الحواس الخمس التي من خلالها نرى، نسمع، نلمس، نتذوق، ونشم. راجع النظام التمثيلي.

الحالة
هي فيزيولوجية وعصبية حالة ذهنية معينة، أو مهارة إن كانت إيجابية أو سلبية.

الاستراتيجية
هي برنامج ذهني معد، ومصمم لإحداث نتيجة معينة.

اللا واعي
هو قسم العقل الخارج عن وعينا والذي في إمكانه استيعاب ما يزيد عن مليوني قطعة معلومة في الثانية.

الدكتور إبراهيم الفقي في سطور

_ مؤسس ورئيس مجلس إدارة مجموعة شركات إبراهيم الفقي العالمية.

_ مؤسس ورئيس مجلس إدارة المركز الكندي لقوة الطاقة البشرية (CTCPHE)، والمركز الكندي للتنويم بالإيحاء (CTCH)، والمركز الكندي للتنمية البشرية (CTCHD)، والمركز الكندي للبرمجة اللغوية العصبية (CTCNLP).

_ مؤسس ورئيس مجلس إدارة شركة كيوبس (CIS).

_ دكتور في علم الميتافيزيقيا من جامعة ميتافيزيق بلوس أنجليس بالولايات المتحدة الأمريكية.

_ د. إبراهيم الفقي هو المؤلف لعلم «ديناميكية التكيف العصبي» Neuro Conditioning Dynamics™ (NCD™).

_ مؤسس علم قوة الطاقة البشرية Power Human Energy™ (PHE™).

_ مدرب معتمد في البرمجة اللغوية العصبية (NLP) من المؤسسة الأمريكية للبرمجة اللغوية العصبية.

_ مدرس معتمد للعلاج بالتنويم المغناطيسي من المؤسسة الأمريكية للتنويم المغناطيسي.

_ مدرس معتمد للعلاج بخط الحياة Time Line Therapy™.

_ مدرب معتمد في الذاكرة من المعهد الأمريكي للذاكرة بنيويورك.

_ مدرب معتمد للتنمية البشرية من حكومة كيبيك بكندا للشركات والمؤسسات.

_ مدرب ريكي من The Reiki Training Center of Canda بكندا، ومن Global Reiki Association.

ـ حاصل على مرتبة الشرف الأولى في السلوك البشري من المؤسسة الأمريكية للفنادق.

ـ حاصل على مرتبة الشرف الأولى في الإدارة والمبيعات والتسويق من المؤسسة الأمريكية للفنادق.

ـ حاصل على ٢٣ دبلوم، وثلاث من أعلى التخصصات في علم النفس والإدارة والمبيعات والتسويق والتنمية البشرية.

ـ شغل منصب المدير العام لعدة فنادق خمسة نجوم في مونتريال كندا.

ـ له عدة مؤلفات ترجمت إلى ثلاث لغات: (الإنجليزية، والفرنسية، والعربية) خققت مبيعات لأكثر من مليون نسخة في العالم.

ـ درب أكثر من ٦٠٠.٠٠٠ شخص في محاضراته حول العالم، وهو يحاضر ويدرب بثلاث لغات: «الإنجليزية، والفرنسية، والعربية».

ـ بطل مصر السابق في تنس الطاولة، وقد مثل مصر في بطولة العالم في ألمانيا الغربية عام ١٩٦٩م.

ـ يعيش في مونتريال بكندا مع زوجته آمال وابنتيها التوأم نانسي ونرمين.

فهرس

المقدمة ٥

الباب الأول:
ما هي البرمجة اللغوية العصبية ٩

الباب الثاني:
مهارات اتصال الشخص بذاته ٢٩

الباب الثالث:
مهارات الاتصال بالغير ٦٩

الباب الرابع:
التفوق في فن الاتصال ١٠٩





جمهورية مصر العربية - القاهرة
١٢درب الأتراك - خلف الجامع الأزهر
هاتف: ٠٠٢٠٢/٢٥٠٦١٩٠٣ - تليفاكس: ٠٠٢٠٢/٢٥٠٦١٦٢٠
E-mail:waledelsaqa@yahoo.com




حصريات


مجلة
الابتسامة